



**Центр инноваций  
и информационных  
технологий**

Федеральная нотариальная палата

**УТВЕРЖДЕНО**  
приказом Директора  
Фонда «Центр инноваций и  
информационных технологий»  
№ 01-01.4/5 от 28.01.2026

**РЕГЛАМЕНТ**  
работы Службы технической поддержки  
Фонда «Центр инноваций и информационных технологий»  
с внутренними пользователями единой информационной системы нотариата

г. Москва,

2026 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Термины и определения.....	3
2. Общие положения .....	4
3. Целевые показатели обслуживания .....	5
4. Виды работ и ограничения .....	6
5. Процесс обслуживания.....	7
6. Статусная модель и жизненный цикл заявки .....	11
7. Классификация и приоритетизация заявок.....	14
8. Особенности работы службы технической поддержки в периоды повышенной нагрузки.....	17
9. Контроль и ответственность.....	20
10. Заключительные положения.....	22

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**1.1. Единая информационная система нотариата (ЕИС)** - автоматизированная информационная система, принадлежащая на праве собственности Федеральной нотариальной палате и предназначенная для комплексной автоматизации процессов сбора, обработки сведений о нотариальной деятельности и обеспечения всех видов информационного взаимодействия (обмена).

**1.2. Фонд «Центр инноваций и информационных технологий» (Фонд)** - юридическое лицо, учрежденное Федеральной нотариальной палатой, осуществляющее разработку, эксплуатацию, развитие и сопровождение единой информационной системы нотариата, а также выполняющее функции по обеспечению ее бесперебойной работы, организации технической поддержки, координации информационных процессов и реализации иных задач в сфере информационных технологий нотариата.

**1.3. Обращение** — поступившее в Службу технической поддержки Фонда (СТП) сообщение Пользователя, оформленное установленным настоящим Регламентом способом.

**1.4. Заявка** — зарегистрированное в системе учета Обращение, которому присвоен уникальный идентификационный номер и по которому выполняются работы.

**1.5. Показатели качества обслуживания** — установленные количественные и качественные нормативы, применяемые для оценки своевременности, полноты и эффективности оказания услуг технической поддержки.

**1.6. Приоритет Заявки** — показатель, определяющий порядок и срочность ее обработки в зависимости от масштабности последствий и влияния на возможность совершения нотариальных действий и работоспособности сервисов ЕИС.

**1.7. Рабочий день** — установленный период оказания технической поддержки (время московское): обработка и выполнение Заявок осуществляется по графику работы СТП (понедельник–четверг с 04:00 до 18:00, пятница с 04:00 до 17:45, суббота с 08:00 до 15:45; воскресенье и нерабочие праздничные дни — выходные), при этом приём телефонных обращений операторами СТП осуществляется: понедельник–четверг с 07:00 до 19:00, пятница с 07:00 до 17:45 (за исключением воскресений и нерабочих праздничных дней).

**1.8. Техническая поддержка** — деятельность по обеспечению доступности, стабильности и корректной работы сервисов ЕИС и сопряженного программного обеспечения.

**1.9. Пользователь** — нотариусы, работники нотариальных палат субъектов Российской Федерации, работники Федеральной нотариальной палаты, специалисты по информационным технологиям нотариальных палат субъектов Российской Федерации, работники нотариальных контор.

**1.10. Повышенная нагрузка** — состояние, характеризующееся значительным ростом количества обращений, массовыми техническими инцидентами либо снижением доступности ключевых сервисов ЕИС.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок работы Службы технической поддержки Фонда, нормы и требования к качеству обработки обращений, правила взаимодействия с Пользователями, а также распределение ответственности между Фондом, Службой технической поддержки и Пользователями при использовании ЕИС.

2.2. Основными целями Регламента являются:

- обеспечение единых правил и процедур работы СТП Фонда;
- установление прозрачных и измеримых показателей качества обслуживания;
- повышение скорости и полноты обработки Обращений;
- обеспечение стабильного функционирования ЕИС.

2.3. Обращение Пользователя в СТП Фонда означает согласие с условиями настоящего Регламента.

2.4. Актуальная редакция Регламента размещается в закрытой (корпоративной) части на официальном сайте Фонда.

2.5. Распределение ответственности:

2.5.1. Фонд отвечает за:

- организацию и обеспечение функционирования и развитие ЕИС;
- обеспечение необходимых условий для работы СТП;
- эксплуатацию и сопровождение компонентов и сервисов ЕИС;
- обеспечение информационной безопасности в пределах своей компетенции;
- подготовку и актуализацию методических материалов и регламентов, инструкций (в том числе видеоинструкций), связанных с работой ЕИС.

2.5.2. СТП отвечает за:

- прием, регистрацию и обработку обращений Пользователей;
- диагностику технических проблем и предоставление рекомендаций по их устранению;

- передачу Заявок в профильные подразделения Фонда в случаях, установленных настоящим Регламентом;
- соблюдение нормативов качества обслуживания;
- корректное ведение системы учета обращений и документирование всех действий по Заявке;
- информирование Пользователей о ходе и результатах обработки Заявок.

#### 2.5.3. Пользователь отвечает за:

- корректную эксплуатацию клиентских компонентов и сервисов ЕИС в соответствии с установленными требованиями;
- предоставление достоверной, полной и своевременной информации, необходимой для диагностики и решения проблемы;
- соблюдение требований информационной безопасности, установленных законодательством Российской Федерации, Федеральной нотариальной палатой и Фондом;
- выполнение рекомендаций, предоставленных СТП;
- своевременное подтверждение решения Заявки либо предоставление уточняющей информации.

### 3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Для обеспечения контроля качества работы СТП и оценки эффективности обработки обращений устанавливаются следующие целевые показатели обслуживания, обязательные для соблюдения при стандартных условиях эксплуатации ЕИС.

№	Показатель качества	Норматив	Методика расчета
1	Время регистрации обращения СТП	Первой линией поддержки (кол-центр) Обращения регистрируются в течение 5 минут после завершения разговора	Отчёт автоматической телефонной станции (АТС)
2	Время первого ответа по Заявке	Среднее время первичного ответа в рамках Заявки не превышает 72 рабочих часа	Отчёт из системы учёта обращений
3	Производительность обработки Заявок	Не менее 2 Заявок в час на работника	Количество Заявок / количество рабочих часов

№	Показатель качества	Норматив	Методика расчета
4	Объем обработанных Заявок СТП	Не менее 3500 Заявок в месяц	Отчёт из системы учёта обращений, по статусам «Закрыта» и «Дан ответ»

#### 4. ВИДЫ РАБОТ И ОГРАНИЧЕНИЯ

##### 4.1. Перечень выполняемых СТП работ.

В целях определения зоны ответственности СТП и установления перечня выполняемых ею работ настоящим Регламентом закрепляется следующий объем оказываемых услуг:

— консультирование Пользователей по установке, настройке и эксплуатации программного обеспечения, входящего в состав ЕИС, в случаях, когда специалист по информационным технологиям нотариальной палаты субъекта Российской Федерации предварительно предпринял попытку устранения проблемы, но не смог выполнить необходимые действия в связи с отсутствием соответствующих прав или доступов;

— предоставление удаленной технической помощи, включая диагностику и сопровождение действий Пользователя, при условии, что специалист по информационным технологиям нотариальной палаты субъекта Российской Федерации предварительно выполнил доступные ему мероприятия по устранению проблемы, однако не смог завершить их вследствие отсутствия необходимых прав или полномочий;

— выявление, анализ и документирование технических ошибок, неисправностей и иных отклонений в работе компонентов ЕИС, если указанные отклонения не могли быть устранены специалистом по информационным технологиям нотариальной палаты субъекта Российской Федерации по причине отсутствия доступа к функциональности, необходимой для проведения полного комплекса работ;

— взаимодействие со специалистами по информационным технологиям нотариальных палат субъектов Российской Федерации в случаях, требующих выполнения работ в компонентах и сервисах ЕИС в нотариальной конторе и/или в нотариальной палате субъекта Российской Федерации;

— передача Заявок в профильные подразделения Фонда при обнаружении признаков функциональных ошибок, требующих доработок в компонентах и сервисах ЕИС;

— ведение, актуализация и развитие базы знаний СТП, включая формирование типовых решений, инструкций, разъяснений и методических материалов по вопросам использования компонентов / сервисов ЕИС на основе обрабатываемых Заявок и выявленных инцидентов.

#### **4.2. Ограничения и работы, не входящие в зону ответственности СТП.**

Настоящим Регламентом устанавливается перечень работ и вопросов, которые не относятся к компетенции СТП:

- настройка, обслуживание и диагностика сетевого оборудования, локальных вычислительных сетей, каналов связи и интернет-подключений;
- участие в подборе, закупке или оценке технических средств, программного обеспечения и оборудования для рабочих мест Пользователей;
- установка, настройка и техническое обслуживание операционных систем, офисного, антивирусного и иного программного обеспечения, не входящего в состав ЕИС;
- настройка, ремонт и обслуживание периферийного оборудования (принтеров, сканеров, МФУ и иных устройств), используемого в нотариальной деятельности;
- разработка, доработка, адаптация, модификация и сопровождение программного обеспечения, не являющегося частью ЕИС;
- подготовка разъяснений по вопросам применения нормативных правовых актов, методических рекомендаций и иных правовых документов;
- устранение последствий некорректной эксплуатации программного обеспечения или оборудования, не соответствующего установленным требованиям к работе ЕИС. Указанные требования устанавливаются локальными нормативными актами Федеральной нотариальной палаты.

## **5. ПРОЦЕСС ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **5.1. Способы обращения в СТП.**

Техническая поддержка оказывается при поступлении Обращения одним из следующих способов:

- через круглосуточного голосового помощника по телефонам:  
+7 (495) 730-57-05 (доб. 2), 8 (800) 250-01-33;
- путём обращения к операторам СТП в часы приёма телефонных обращений; ;
- путем самостоятельной регистрации Заявки через Портал технической поддержки, расположенный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://help.fciit.ru/portal/>.

Обращения, поступившие по иным каналам, могут быть оставлены без рассмотрения либо перенаправлены Пользователю с указанием корректного способа обращения.

## **5.2. Обработка Обращений.**

Обращения, поступившие через Портал технической поддержки и голосового помощника, регистрируются в системе учета обращений автоматически в круглосуточном режиме.

Обращения, поступившие операторам СТП по телефону, регистрируются в системе учета обращений в рабочее время СТП.

Обработка Заявок работниками СТП осуществляется в порядке их поступления с учетом установленного приоритета, определяемого в соответствии с разделом 6 настоящего Регламента.

В процессе обработки Заявки работник СТП:

- проверяет корректность и полноту сведений, указанных Пользователем;
  - при необходимости запрашивает у Пользователя дополнительную информацию;
  - проводит первичную диагностику и, при возможности, оказывает техническую помощь;
  - при выявлении признаков, выходящих за рамки зоны ответственности СТП, организует эскалацию в соответствии с требованиями настоящего Регламента.
- При наличии массовых инцидентов либо повышенной нагрузки обработка обращений осуществляется с учетом особенностей, установленных настоящим Регламентом.

## **5.3. Рекомендации по оформлению Заявки.**

Для обеспечения оперативного решения проблемы Пользователь должен предоставить достаточный объем информации для проведения первичной диагностики и оценки приоритета.

Непредоставление необходимых сведений может привести к увеличению сроков обработки Заявки.

При оформлении Заявки необходимо указывать:

- контактные данные для связи (фамилия, имя, отчество (при наличии), должность Заявителя, номер телефона, адрес электронной почты);
- подробное описание проблемы, включая последовательность действий, приведших к ее возникновению;
- дату и ориентировочное время возникновения проблемы, а также периодичность ее проявления (одноразовый случай, повторяющаяся ситуация и т.п.);
- сведения о версиях используемого программного обеспечения и операционной системы;

— графические или текстовые материалы, подтверждающие наличие проблемы (снимки экрана, текст сообщения об ошибке, выдержки из журналов событий и иные данные, позволяющие идентифицировать инцидент).

#### **5.4. Взаимодействие с Пользователем.**

Взаимодействие между Пользователем и работником СТП осуществляется в официально-деловом стиле, с соблюдением норм делового этикета.

Пользователь обязан соблюдать корректность высказываний и воздерживаться от использования ненормативной лексики, оскорблений и угроз.

В случае нарушения Пользователем указанных требований работник СТП вправе:

- зафиксировать инцидент в системе учета обращений;
  - уведомить руководителя СТП;
  - приостановить непосредственное общение с Пользователем до урегулирования ситуации, уведомив его о данном факте в корректной форме.
- Работники СТП обязаны предоставлять информацию Пользователю в понятной и однозначной форме, избегая двусмысленных формулировок и оценочных суждений.

#### **5.5. Эскалация и привлечение сторонних ресурсов.**

Если в ходе обработки Заявки устанавливается, что проблема связана с конфигурацией рабочего места Пользователя, состоянием локальной сети, настройкой периферийного оборудования либо программным обеспечением, не входящим в состав ЕИС, работник СТП информирует Пользователя о необходимости обращения к специалисту по информационным технологиям нотариальной палаты субъекта Российской Федерации соответствующей нотариальной палаты субъекта Российской Федерации либо к организации, обслуживающей и/или предоставляющей услуги нотариальной конторе.

При выявлении признаков функциональной ошибки ЕИС, неисправности компонентов инфраструктуры ЕИС либо иных проблем, относящихся к компетенции Фонда, Заявка подлежит передаче в профильные подразделения Фонда.

В случае, если специалист по информационным технологиям нотариальной палаты субъекта Российской Федерации предварительно предпринимал действия по устранению проблемы, но не смог завершить их по причине отсутствия необходимых прав, доступов или технических возможностей, данное обстоятельство подлежит отражению в Заявке и учитывается при ее дальнейшей обработке СТП с указанием контактных данных такого

специалиста по информационным технологиям нотариальной палаты субъекта Российской Федерации.

При необходимости могут привлекаться иные структурные подразделения Фонда, а также внешние организации (подрядчики), участвующие в сопровождении ЕИС, в соответствии с заключенными договорами и внутренними регламентами.

#### **5.6. Основания для отклонения или приостановки обработки Заявки.**

Обработка Заявки может быть приостановлена, а Пользователю направлен запрос дополнительной информации в случаях:

- непредоставления Пользователем достаточных сведений для выявления и решения проблемы;
- невозможности воспроизведения проблемы по описанию, представленному Пользователем;
- необходимости получения дополнительных данных или действий со стороны Пользователя (установка обновлений, выполнение диагностических действий и т.п.).

Заявка может быть отклонена (оставлена без дальнейшей обработки) в случаях:

- обращения по вопросам, не относящимся к компетенции СТП, определенной настоящим Регламентом;
- использования Пользователем нелицензионного программного обеспечения, влияющего на работу ЕИС;
- нарушения Пользователем требований к эксплуатации ЕИС;
- отсутствия связи с Пользователем в течение 5 рабочих дней после повторных попыток связаться с ним в рабочее время;
- выявления факта, что проблема может быть устранена исключительно силами специалиста по информационным технологиям нотариальной палаты субъекта Российской Федерации или обслуживающей организации, при наличии у них необходимых прав и доступов.

При отклонении Заявки Пользователю направляется уведомление с указанием причины отклонения и, по возможности, рекомендациями по дальнейшим действиям.

#### **5.7. Закрытие Заявки**

Заявка переводится в статус «Закрыта» в следующих случаях:

- проблема, указанная в Заявке, устранена, и Пользователь подтвердил ее решение либо не заявил возражений в установленный срок;
- истек срок ожидания ответа Пользователя на запрос дополнительной информации;

— по результатам диагностики установлено, что проблема не относится к функциональности ЕИС и не может быть устранена работниками СТП. При отсутствии реакции Пользователя на запрос дополнительной информации либо на направленное решение в течение 5 (пяти) календарных дней Заявка переводится в статус «Закрыта». В этом случае Заявка считается выполнена в полном объеме.

Для возобновления работы по вопросу, ранее указанному в Заявке, закрытой по основаниям, указанным в настоящем Регламенте, Пользователь регистрирует новую Заявку с указанием актуальной информации о проблеме.

## 6. СТАТУСНАЯ МОДЕЛЬ И ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ЗАЯВКИ

Для обеспечения прозрачности процесса обработки Обращений и фиксации этапов работы по каждой Заявке устанавливается следующая статусная модель.

### 6.1. Таблица статусов Заявки

Статус Заявки	Описание статуса
<b>Новая</b>	Заявка зарегистрирована в системе учета обращений и ожидает принятия в работу работником СТП. Первичная обработка еще не начата.
<b>В работе</b>	Работник СТП принял Заявку в работу, выполняет первичную диагностику, уточнение информации и необходимые действия по решению проблемы.
<b>Ожидает ответа от Пользователя</b>	Работник СТП направил Пользователю запрос дополнительной информации, материалов или действий. Обработка Заявки приостановлена. Запускается 5-дневный срок ожидания ответа Пользователя.
<b>В работе НП</b>	Заявка передана специалисту по информационным технологиям нотариальной палаты субъекта Российской Федерации для выполнения действий, требующих физического доступа к рабочему месту или наличия соответствующих прав, и относится к компетенции такого специалиста.
<b>В Фонд</b>	Заявка эскалирована в в СТП специалистом по информационным технологиям нотариальной палаты субъекта Российской Федерации.

<b>Отложена</b>	Обработка Заявки временно приостановлена по объективным причинам (ожидание обновления программного обеспечения, компонентов или сервисов ЕИС, проведение технических или профилактических работ и др.).
<b>Дан ответ</b>	Пользователю направлено решение или разъяснение. Запускается 5-дневный срок ожидания подтверждения от Пользователя.
<b>Возобновлена</b>	Пользователь сообщил в течение 5 календарных дней после присвоения Заявке статуса «Дан ответ», что проблема сохраняется, либо предоставил уточняющую информацию в ответ на запрос СТП. Заявка возвращается в активную обработку.
<b>Закрыта</b>	Работа по Заявке завершена: решение подтверждено Пользователем либо истек срок ожидания ответа. Возобновление закрытой Заявки не допускается, при необходимости Пользователь регистрирует новую Заявку.

## **6.2. Правила жизненного цикла Заявки**

6.2.1 Присвоение статуса «Новая» осуществляется автоматически в момент регистрации обращения через Портал технической поддержки или голосового помощника, либо оператором — при поступлении обращения по телефону.

6.2.2 Переход в статус «В работе» осуществляется работником СТП при принятии Заявки к рассмотрению. В этом статусе выполняются:

- первичная диагностика;
- уточнение данных;
- предоставление консультаций;
- принятие решения о необходимости эскалации или взаимодействия со специалистом по информационным технологиям нотариальной палаты субъекта Российской Федерации.

6.2.3. Переход в статус «Ожидает ответа от Пользователя» осуществляется, если:

- Пользователь предоставил недостаточно информации и/или требуется ее уточнение;
- требуется выполнение действий на стороне Пользователя;
- требуется подтверждение, что проблема сохраняется.

В этом случае работник СТП направляет Пользователю соответствующий запрос. Запускается 5-дневный срок ожидания ответа.

6.2.4 Переход в статус «В работе НП» осуществляется, если устранение проблемы возможно при участии специалиста по информационным технологиям нотариальной палаты субъекта Российской Федерации (например, необходимо выполнить работы на рабочем месте или в локальной инфраструктуре, а также если для выполнения такой работы достаточно компетенций специалиста по информационным технологиям нотариальной палаты субъекта Российской Федерации).

6.2.5 Переход в статус «В Фонд» осуществляется, если проблема:

— относится к функциональным ошибкам ЕИС;

- не может быть выполнена специалистом по информационным технологиям нотариальной палаты субъекта Российской Федерации по объективным причинам;

— требует участия Служб аналитики, разработки, эксплуатации, информационной безопасности или внешних организаций;

— связана с инфраструктурой, поддерживаемой Фондом.

6.2.6 Переход в статус «Отложена» применяется при:

— ожидании выхода обновления ЕИС;

— проведении плановых или аварийных технических работ;

— необходимости получения информации или решения от третьей стороны;

— иных обстоятельствах, препятствующих продолжению обработки Заявки.

6.2.7. Переход в статус «Дан ответ» означает, что:

— Пользователю направлено решение;

— предоставлены рекомендации, инструкции или разъяснения;

— выполнены все доступные СТП действия, необходимые для решения Заявки.

С момента направления ответа запускается 5-дневный срок ожидания реакции Пользователя.

6.2.8 Переход в статус «Возобновлена» выполняется, если:

— Пользователь сообщил, что проблема сохраняется;

— предоставил запрошенные данные;

— получил новую ошибку в процессе выполнения рекомендаций.

СТП возобновляет работу над Заявкой.

6.2.9. Переход в статус «Закрыта» выполняется в случае:

— подтверждения Пользователем решения;

— отсутствия реакции на ответ или запрос СТП в течение 5 календарных дней;

— отсутствия дальнейших возможностей обработки Заявки.

Возобновление Заявки после закрытия не допускается. Для продолжения работы Пользователь должен зарегистрировать новую Заявку.

### **6.3. Общие правила и ограничения жизненного цикла Заявки**

Все переходы между статусами фиксируются в системе учета обращений автоматически или работником СТП.

Изменение статуса Заявки должно сопровождаться внесением комментария, отражающего содержание выполненных действий.

Работник СТП обязан обеспечивать актуальность статуса, чтобы Пользователь мог отслеживать фактический ход обработки на Портале технической поддержки.

В период повышенной нагрузки приоритетность обработки Заявок определяется соответствующим разделом настоящего Регламента.

Неправомерное изменение статуса, пропуск стадий обработки или нарушение требований настоящего раздела является нарушением настоящего Регламента.

## 7. КЛАССИФИКАЦИЯ И ПРИОРИТЕТИЗАЦИЯ ЗАЯВОК

Классификация Заявок по уровню влияния и срочности используется для установления приоритета обработки и распределения ресурсов СТП.

### 7.1. Уровни влияния

Для определения масштабов воздействия инцидента на функционирование ЕИС и установления соответствующего приоритета обработки Заявок вводится следующая классификация уровней влияния.

Уровень влияния	Описание
<b>Высокий</b>	Неисправность компонента/сервиса (или группы компонентов/сервисов) ЕИС в масштабе Российской Федерации, затрагивающая значительную часть нотариусов и (или) приводящая к невозможности выполнения ключевых действий в ЕИС нотариального сообщества.
<b>Средний</b>	Неисправность компонента/сервиса (или группы компонентов/сервисов) ЕИС, затрагивающая несколько субъектов Российской Федерации, либо существенную часть нотариальных контор в одном субъекте. Возможна работа отдельных функций, но значительная группа Пользователей испытывает затруднения.
<b>Низкий</b>	Проблема затрагивает одну нотариальную контору / нотариальную палату субъекта Российской Федерации либо ограниченное количество нотариальных контор /нотариальных

Уровень влияния	Описание
	палат субъектов Российской Федерации (до 5), либо отдельных Пользователей. Массового воздействия на функционирование ЕИС не оказывает.

### 7.2. Уровни срочности

Для оценки необходимости немедленного реагирования и определения последовательности обработки Заявок устанавливаются уровни срочности, отражающие степень критичности возникающей проблемы.

Уровень срочности	Описание
<b>Высокая</b>	Полностью не работает компонент/сервис (или группа компонентов/сервисов) ЕИС, что делает невозможным совершение нотариальных действий либо выполнение критически важных операций. Обходные пути отсутствуют.
<b>Средняя</b>	Ошибка или частичная неработоспособность компонента/сервиса (или группы компонентов/сервисов) ЕИС, существенно затрудняющая работу Пользователей. Совершение нотариальных действий возможно, но с использованием временных решений, дополнительных действий или с существенными задержками.
<b>Низкая</b>	Ошибки или некорректное поведение отдельных компонентов/сервисов (или группы компонентов/сервисов) ЕИС, не влияющие на возможность совершения нотариальных действий (например, некритичные интерфейсные ошибки, неточности в отображении, незначительные удобства).

### 7.3. Матрица приоритетов

Приоритет Заявки определяется на основании комбинации уровня влияния и уровня срочности по следующей матрице:

Влияние / Срочность	Высокая срочность	Средняя срочность	Низкая срочность
<b>Высокое влияние</b>	Авария (1)	Высокий (2)	Средний (3)
<b>Среднее влияние</b>	Высокий (2)	Средний (3)	Минимальный (4)
<b>Низкое влияние</b>	Средний (3)	Минимальный (4)	Минимальный (4)

### 7.4. Описание уровней приоритета

Для разъяснения порядка обработки Заявок в зависимости от присвоенного приоритета устанавливаются следующие категории приоритетов и их характеристики.

Приоритет	Наименование	Краткое описание
1	Авария	Критический инцидент, сопровождающийся высокой срочностью и высоким влиянием. Работа значительной части нотариусов невозможна. Требуется первоочередной обработки.
2	Высокий	Существенный инцидент, влияющий на работу значительной группы Пользователей или критически важный функционал при наличии частичной работоспособности.
3	Средний	Локальные либо функционально ограниченные инциденты, затрудняющие работу, но не блокирующие совершение нотариальных действий.
4	Минимальный	Некритичные инциденты и обращения, не влияющие на выполнение нотариальных действий и не требующие немедленного вмешательства.

### 7.5. Соответствие приоритета Заявок их жизненному циклу

Приоритет, присвоенный Заявке в соответствии с матрицей приоритетов, определяет порядок ее обработки на всех этапах жизненного цикла, установленных разделом 6 настоящего Регламента.

Заявки с приоритетами **1 (Авария)** и **2 (Высокий)** подлежат первоочередному принятию в работу и переходят в статус «В работе» в максимально короткий срок после регистрации.

Заявки с приоритетами **3 (Средний)** и **4 (Минимальный)** обрабатываются в порядке очередности, если иное не предусмотрено условиями повышенной нагрузки либо указаниями руководителя СТП.

Приоритет влияет на разрешенные временные интервалы нахождения Заявки в статусах:

— Заявки приоритетов 1 и 2 не должны оставаться в статусе «Ожидает ответа от заявителя» без предварительной попытки повторной связи с Пользователем;

— для приоритетов 3 и 4 допускается стандартный 5-дневный срок ожидания без дополнительных действий СТП.

В случае изменения фактического масштаба и последствий инцидента приоритет Заявки подлежит корректировке работником СТП. Изменение приоритета фиксируется в системе учета обращений.

## **8. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ В ПЕРИОДЫ ПОВЫШЕННОЙ НАГРУЗКИ**

### **8.1. Общие положения.**

Под периодом повышенной нагрузки понимается временной промежуток, в течение которого существенно возрастает количество обращений Пользователей и/или возникает один или несколько массовых инцидентов, влияющих на работоспособность ЕИС.

Решение о введении режима работы в условиях повышенной нагрузки принимает руководитель СТП либо уполномоченное им лицо по согласованию с руководством Фонда.

На период повышенной нагрузки могут временно изменяться порядок обработки Заявок, распределение ответственности, а также приоритеты выполнения отдельных видов работ при обязательном соблюдении требований настоящего Регламента.

### **8.2. Основания для введения режима повышенной нагрузки.**

Режим повышенной нагрузки может вводиться при наличии одного или нескольких следующих оснований:

- рост количества обращений по сравнению со среднесуточными значениями;
- возрастание числа обращений до уровня, превышающего фактическую операционную способность Фонда по их обработке;
- возникновение массовых инцидентов при работе ЕИС (приоритет 1 «Авария» либо множественные инциденты приоритета 2 «Высокий»);
- снижение доступности ключевых сервисов ЕИС для значительной части Пользователей;
- проведение масштабных технических и технологических работ (релизы, миграции, переключения инфраструктуры), сопровождающихся существенным изменением нагрузки на СТП;
- поступление информации от профильных подразделений Фонда о возможных рисках, способных повлечь массовые обращения Пользователей.

### **8.3. Организация работы СТП в период повышенной нагрузки.**

На период повышенной нагрузки руководитель СТП вправе:

- перераспределять Заявки между работниками с учетом их компетенций;
- усиливать смены за счет привлечения дополнительных работников;
- временно корректировать график работы работников СТП в рамках трудового законодательства;
- ограничивать выполнение работ, не связанных с устранением инцидентов и обработкой обращений Пользователей.

При необходимости назначается ответственный работник (дежурный координатор), осуществляющий:

- мониторинг текущей ситуации по Заявкам приоритетов 1 и 2;
- координацию действий работников СТП;
- взаимодействие с профильными подразделениями Фонда и, при необходимости, с Пользователями.

В период повышенной нагрузки особое внимание уделяется ведению записей в системе учета обращений, отражающих фактический статус и ход обработки Заявок, особенно по приоритетам 1 и 2.

#### **8.4. Особенности обработки Заявок в период повышенной нагрузки.**

В период повышенной нагрузки последовательность обработки Заявок определяется присвоенным приоритетом в соответствии с настоящим Регламентом.

Заявки с приоритетом 1 (Авария):

- принимаются в работу в первоочередном порядке;
- не подлежат переводу в статус «Отложена», за исключением случаев, когда устранение инцидента зависит исключительно от внешних причин (например, работы провайдеров связи), что должно быть зафиксировано в системе учета;
- поддерживаются в статусе «В работе» до устранения инцидента либо получения официального заключения профильного подразделения Фонда.

Заявки с приоритетом 2 (Высокий):

- обрабатываются непосредственно после Заявок приоритета 1 либо параллельно при наличии достаточных ресурсов Фонда;
- перевод в статус «Отложена» допускается только при наличии подтвержденных объективных причин и осуществляется по согласованию с руководителем СТП.

Заявки с приоритетами 3 (Средний) и 4 (Минимальный):

- могут временно переводиться в статус «Отложена» либо оставаться в статусе «Ожидает ответа от Пользователя» на срок, превышающий обычные ориентиры, если их обработка не влияет на восстановление работоспособности ЕИС для пользователей, затронутых массовыми инцидентами;

— обрабатываются по мере высвобождения ресурсов после стабилизации ситуации по Заявкам приоритетов 1 и 2.

В случае значительного увеличения количества однотипных Заявок по одному инциденту СТП вправе:

— объединять их для целей анализа в рамках одного инцидента (проблемы), присваивая соответствующие отметки в системе учета обращений;

— использовать типовые ответы и инструкции при информировании Пользователей;

— при необходимости инициировать массовое оповещение Пользователей о ходе работ и ожидаемых сроках устранения инцидента.

### **8.5. Информирование Пользователей и взаимодействие с другими подразделениями.**

В период повышенной нагрузки СТП обеспечивает:

— при необходимости — размещение информации на официальном сайте Фонда либо в иных каналах доведения такой информации;

Взаимодействие с профильными подразделениями Фонда осуществляется в оперативном порядке, с фиксированием:

— времени передачи информации;

— полученных от подразделений комментариев и решений;

— ожидаемых сроков выполнения работ.

По результатам устранения массового инцидента СТП уведомляет Пользователя, в рамках Заявки, с предоставлением информации о восстановлении работоспособности ЕИС и рекомендуемых действиях.

### **8.6. Завершение периода повышенной нагрузки.**

Решение о завершении периода повышенной нагрузки принимает руководитель СТП либо уполномоченное им лицо по согласованию с руководством Фонда на основании наступления одного или нескольких следующих критериев:

— снижение количества поступающих обращений до уровня, соответствующего установленной пропускной способности СТП, обеспечивающей обработку Заявок в нормативные сроки;

— восстановление фактической способности Фонда, подтвержденное возможностью своевременного распределения Заявок и устойчивым выполнением нормативов качества обслуживания;

— устранение массовых инцидентов приоритетов 1 и 2, стабильной работы ключевых компонентов ЕИС, подтвержденное профильными подразделениями Фонда либо данными мониторинга работоспособности ЕИС;

- отсутствие новых обращений, связанных с ранее возникшими массовыми техническими проблемами, в течение установленного наблюдательного периода;
- завершение работ профильных подразделений Фонда или внешних организаций, устранение причин, послуживших основанием для введения режима повышенной нагрузки.

## **9. КОНТРОЛЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

### **9.1. Общие положения**

Контроль выполнения требований настоящего Регламента осуществляется Фондом в лице руководителя СТП, а также других уполномоченных структурных подразделений Фонда в пределах их компетенции.

Контроль направлен на обеспечение своевременной, корректной и качественной обработки Обращений Пользователей, а также соблюдение установленных нормативов обслуживания.

### **9.2. Контроль со стороны СТП.**

Руководитель СТП обеспечивает:

- мониторинг текущей нагрузки и состояния обработки Заявок;
- соблюдение работниками СТП требований настоящего Регламента;
- обеспечение актуальности статусов Заявок в системе учета;
- правильность классификации Заявок по уровням влияния и срочности;
- соответствие действий работников СТП установленным процедурам.

Руководитель СТП обязан регулярно анализировать:

- распределение Заявок по приоритетам;
- среднее время регистрации, реакции и обработки Заявок;
- причины отклонения или приостановки Заявок;
- случаи несоответствия действий работников нормативам;
- наличие повторяющихся технических проблем и тенденций к массовым инцидентам.

Результаты регулярного анализа могут служить основанием для корректировки внутренних процедур, перераспределения нагрузки, дополнительного обучения работников либо инициирования улучшений / доработок в работе ЕИС.

### **9.3. Контроль со стороны подразделений Фонда.**

Ответственные подразделения Фонда контролируют в пределах своих полномочий:

- корректность выполнения работ по устранению функциональных ошибок ЕИС;

- взаимодействие с СТП при обработке Заявок приоритетов 1 и 2;
  - полноту и точность предоставляемых СТП комментариев и заключений.
- Ответственные подразделения обязаны предоставлять СТП информацию о:
- сроках выполнения работ по Заявкам;
  - причинах отклонения или задержки выполнения;
  - прогнозируемых сроках устранения инцидентов;
  - статусе работ при массовых или критических инцидентах.

#### **9.4. Контроль со стороны Пользователя**

Пользователь должен:

- своевременно предоставлять СТП корректную и достаточную информацию;
- подтверждать устранение проблемы либо предоставлять уточняющие данные;
- соблюдать требования по эксплуатации программного обеспечения ЕИС и установленные локальными нормативными актами Федеральной нотариальной палаты рекомендации;
- корректно взаимодействовать с работниками СТП.

Невыполнение Пользователем требований настоящего Регламента может привести к увеличению срока обработки Заявки либо ее закрытию в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

#### **9.5. Ответственность работников СТП.**

Работники СТП несут ответственность за:

- соблюдение процедур и требований настоящего Регламента;
- корректность ведения записей и статусов в системе учета обращений;
- полноту и своевременность информирования Пользователя;
- достоверность передаваемой в профильные подразделения информации;
- сохранность и конфиденциальность данных, ставших доступными в процессе обработки Заявки.

Нарушение работником СТП требований настоящего Регламента может являться основанием для применения мер дисциплинарного воздействия в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

#### **9.6. Ответственность подразделений Фонда**

Профильные подразделения Фонда несут ответственность за:

- своевременное и качественное выполнение работ по устранению ошибок и неисправностей ЕИС;
- предоставление СТП достоверной информации о ходе обработки эскалированных Заявок;
- соблюдение требований взаимодействия, установленных настоящим Регламентом;

— минимизацию сроков устранения массовых и критически важных инцидентов.

### **9.7. Ответственность Пользователей**

Пользователи несут ответственность за:

- правильность эксплуатации программного обеспечения и оборудования;
- выполнение рекомендаций СТП;
- недопущение действий, приводящих к нарушению работоспособности ЕИС;
- соблюдение требований информационной безопасности.

### **9.8. Документирование результатов контроля**

Результаты контроля подлежат документированию в форме:

- отчетов о работе СТП;
- записей в системе учета обращений;
- служебных записок;
- аналитических материалов по итогам работы за период.

Аналитические отчеты могут использоваться для:

- корректировки нормативов обслуживания;
- совершенствования процессов технической поддержки;
- планирования развития ЕИС;
- формирования предложений по оптимизации работы СТП.

### **9.9. Порядок применения мер воздействия**

Меры воздействия к работникам СТП и иным работникам Фонда применяются в соответствии с трудовым законодательством и локальными нормативными актами Фонда.

Меры, применяемые к Пользователям, могут включать:

- предупреждение о нарушении требований эксплуатации ЕИС;
- передачу информации в нотариальную палату субъекта Российской Федерации (при грубых либо систематических нарушениях).

## **10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **10.1. Порядок вступления в силу**

Настоящий Регламент вступает в силу с даты его утверждения Директором Фонда.

С момента вступления в силу Регламент обязателен для исполнения всеми работниками СТП и иными работниками Фонда, участвующими в оказании технической поддержки Пользователям ЕИС.

## **10.2. Порядок внесения изменений**

Изменения и дополнения в настоящий Регламент вносятся на основании решения Директора Фонда.

Предложения о внесении изменений могут вноситься:

- руководителем СТП;
- руководителями профильных подразделений Фонда;
- работниками Фонда, ответственными за развитие и сопровождение ЕИС;
- по итогам внутренних проверок, анализа работы СТП или выявления новых требований к процессам организации технической поддержки.

## **10.3. Периодический пересмотр Регламента**

Настоящий Регламент подлежит обязательному пересмотру не реже одного раза в год, а также в случаях:

- изменения технологии или архитектуры ЕИС;
- перераспределения функций и зон ответственности между подразделениями Фонда;
- изменения подходов к обеспечению технической поддержки;
- выявления несоответствий требованиям внутренних или внешних нормативных документов;
- существенного роста нагрузки на СТП или изменения ее организационной структуры.

## **10.4. Действие Регламента**

В части, не урегулированной настоящим Регламентом, применяются:

- локальные нормативные акты Фонда;
- законодательство Российской Федерации;
- регламенты и методические документы Федеральной нотариальной палаты в части, относящейся к использованию ЕИС.

В случае выявления противоречий между положениями настоящего Регламента и иными локальными нормативными актами Фонда, затрагивающими вопросы, урегулированные настоящим Регламентом, применяется локальный нормативных акт, утвержденный позднее, если иное не установлено решением Директора Фонда. При выявлении подобных ситуаций руководителем СТП или лицом, выявившим противоречие, инициируется вопрос о пересмотре настоящего Регламента.