**Регламент технической поддержки**

**системы видеоконференцсвязи**

1. Назначение инструкции

Настоящая инструкция предназначена для администраторов общеобразовательных учреждений (далее – «Учебные заведения») г. Санкт-Петербурга (далее – «Администратор школы»), координирующих работу Учебных заведений в Системе ВКС. Документ описывает порядок регистрации, обновления, отслеживания и закрытия обращений в службу технической поддержки (далее – «Заявки») системы видеоконференцсвязи Комитета по образованию Правительства Санкт‑Петербурга (далее – «Система ВКС»).

1. Доступ к Порталу

Управление Заявками осуществляется с использованием веб‑портала технической поддержки (далее – «Портал»), доступного через сеть Интернет. Портал доступен по URL: <http://astro-soft.okdesk.ru>.

Логин и пароль для доступа к Порталу придет вам по электронной почте на тот же адрес, на который вы получили учетные данные для работы в Системе ВКС.

1. Типы Заявок

Заявки делятся на несколько типов. Классификация типов Заявок приведена в таблице ниже.

| **№** | **Тип заявки** | **Характеристики** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Авария | Недоступность Сервера ВКС для всех пользователей учебного заведения, либо иная техническая проблема, полностью блокирующая работу в Системе ВКС. |
| 2 | Инцидент | Ухудшение качества работы, не блокирующее работу Системы ВКС. Например: низкое качество аудио или видео, невозможность регистрировать новых пользователей или осуществлять отдельные функции Системы ВКС. |
| 3 | Консультация | Обращение консультационного характера по вопросам функционала или интерфейса Системы ВКС, не связанное с ее авариями или неисправностями. |

Администратор школы самостоятельно указывает тип при формировании Заявки согласно приведенным критериям. Техническая поддержка может изменить тип Заявки, если он был указан неверно.

1. Управление Заявками

4.1. Предварительные условия

Прежде, чем зарегистрировать Заявку на Портале, убедитесь в следующем:

* Вы являетесь Администратором школы;
* Вы прошли обучение и ознакомились с инструкцией администратора учебного заведения по работе с Системой ВКС.

Если вы планируете создать Заявку типа «Авария», убедитесь в следующем:

* + Вы используете правильные учетные данные для входа в Систему ВКС;
  + Система ВКС недоступна или полностью неработоспособна на других устройствах и у других пользователей вашего учебного заведения;
  + Если сервер Системы ВКС полностью недоступен, эта проблема не вызвана отказом вашего сетевого оборудования или канала связи.

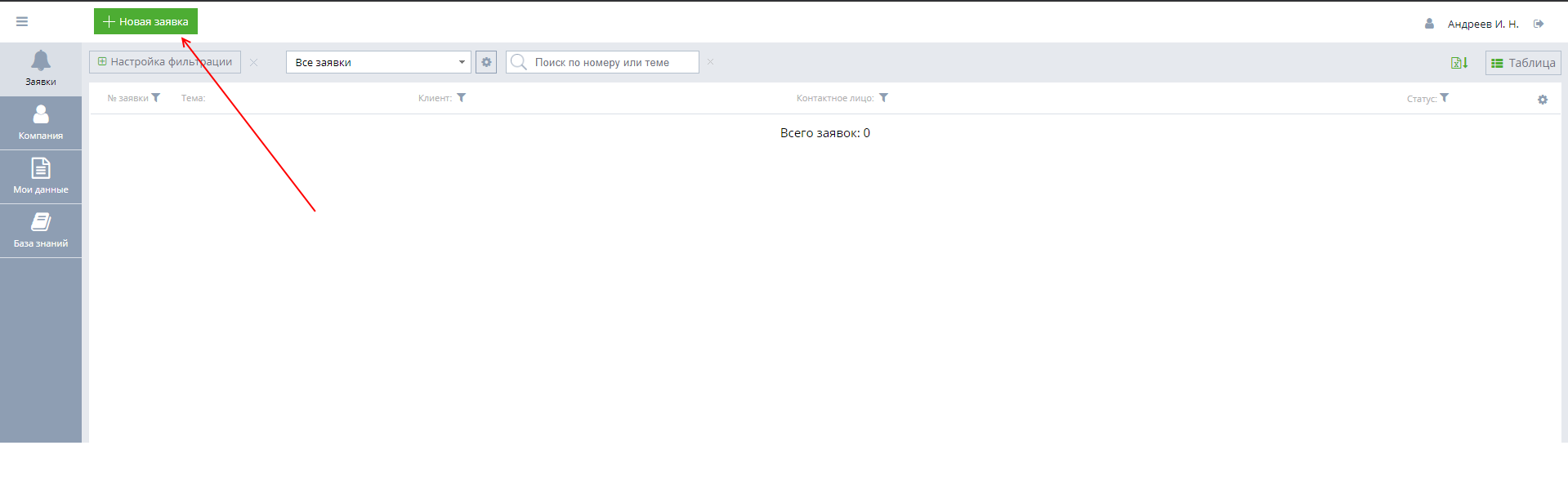
Если вы планируете создать Заявку типа «Инцидент», убедитесь в следующем:

* + Вы используете корректные учетные данные для входа в Систему ВКС;
  + Некорректная работа Системы ВКС также отмечается на других устройствах и у других пользователей.

Если вы планируете создать Заявку типа «Консультация», убедитесь, что ответ на ваш вопрос не содержится в инструкциях администратора учебного заведения, учителя или учащегося.

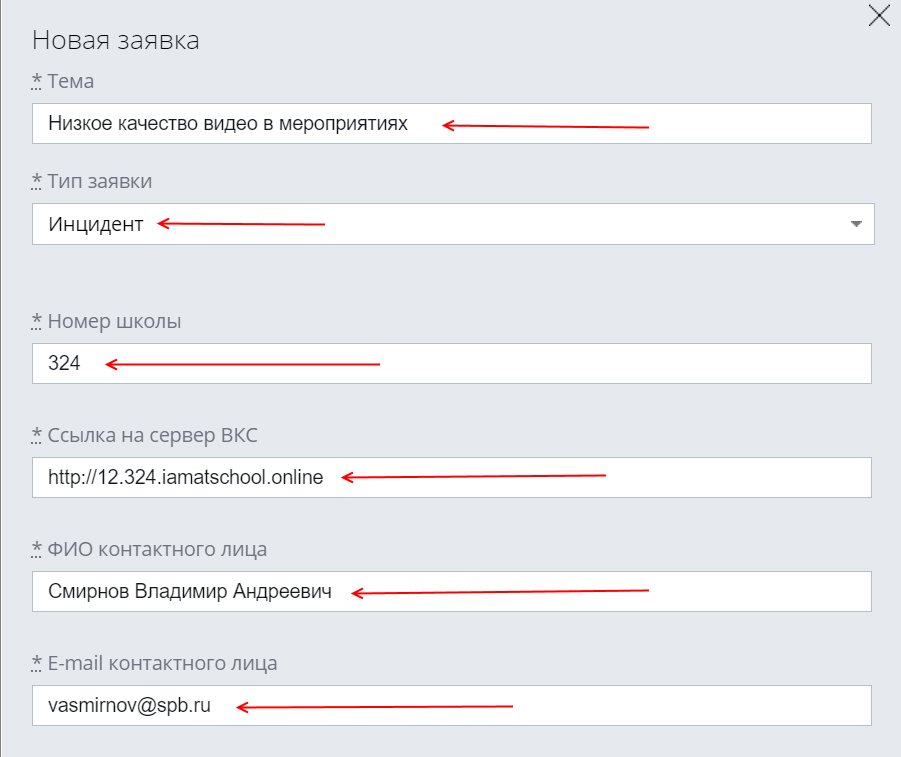
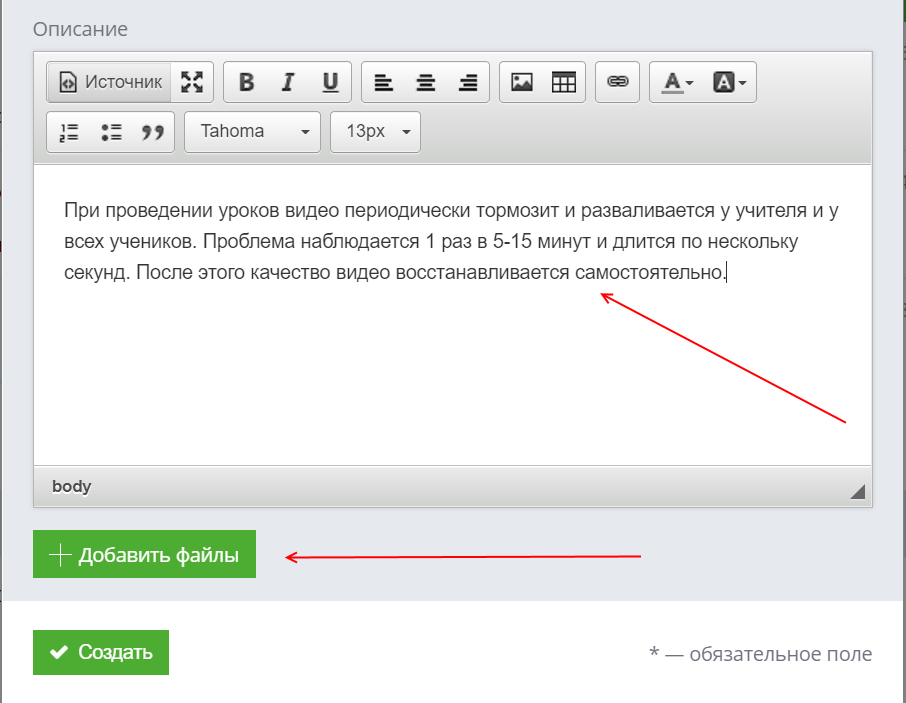
4.2. Создание Заявки

Для создания Заявки авторизуйтесь в Портале согласно п. 2 настоящей инструкции и нажмите на кнопку «Новая заявка».



В открывшемся окне заполните следующие поля:

* Тема (обязательное поле);
* Тип Заявки (обязательное поле);
* Номер школы (обязательное поле);
* URL Сервера ВКС (обязательное поле);
* ФИО контактного лица (обязательное поле);
* E-mail пользователя;
* Описание Заявки.

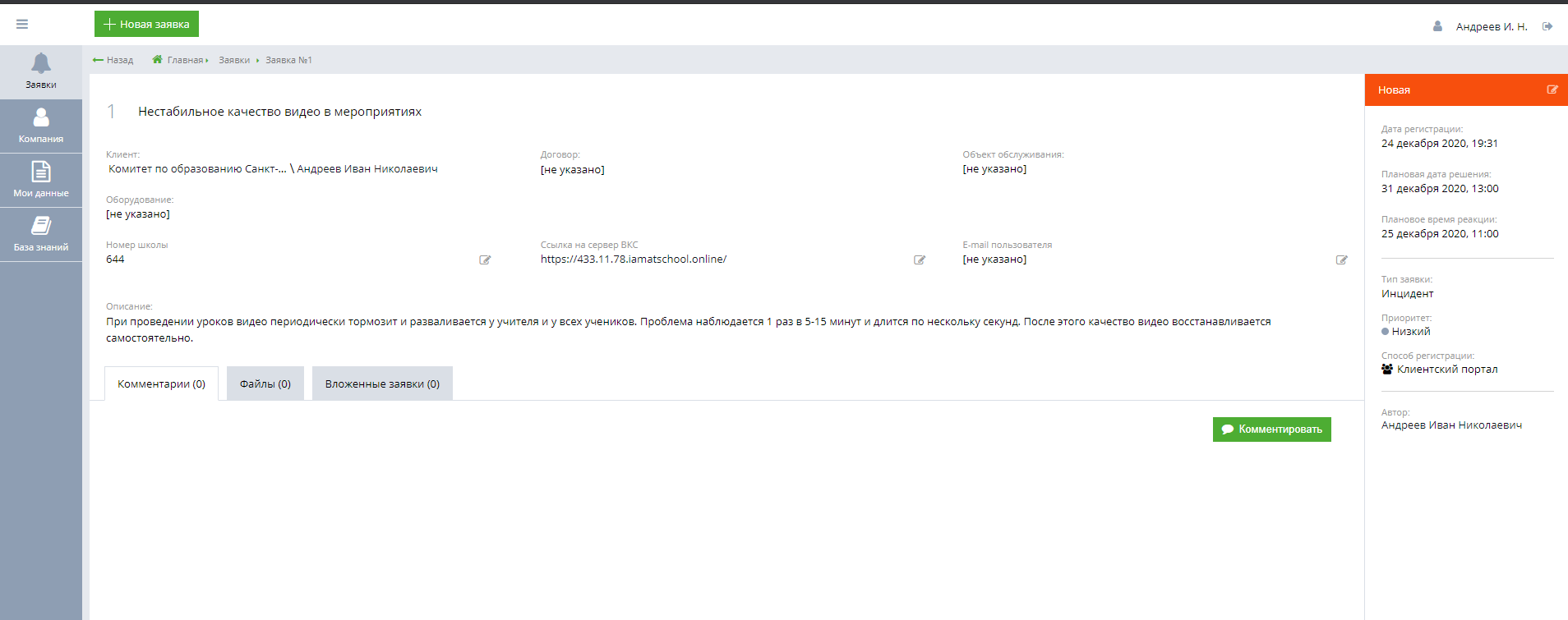


При оформлении заявки важно учитывать следующее:

* Тема должна кратко отображать суть проблемы или вопроса;
* E-mail пользователя следует указывать только если проблема проявляется у конкретного пользователя (например, у одного учителя).
* В описании следует максимально подробно изложить проявления и обстоятельства возникновения проблемы: последовательность действий, при которых возникла ошибка, а также указать браузер, в котором работал пользователь.

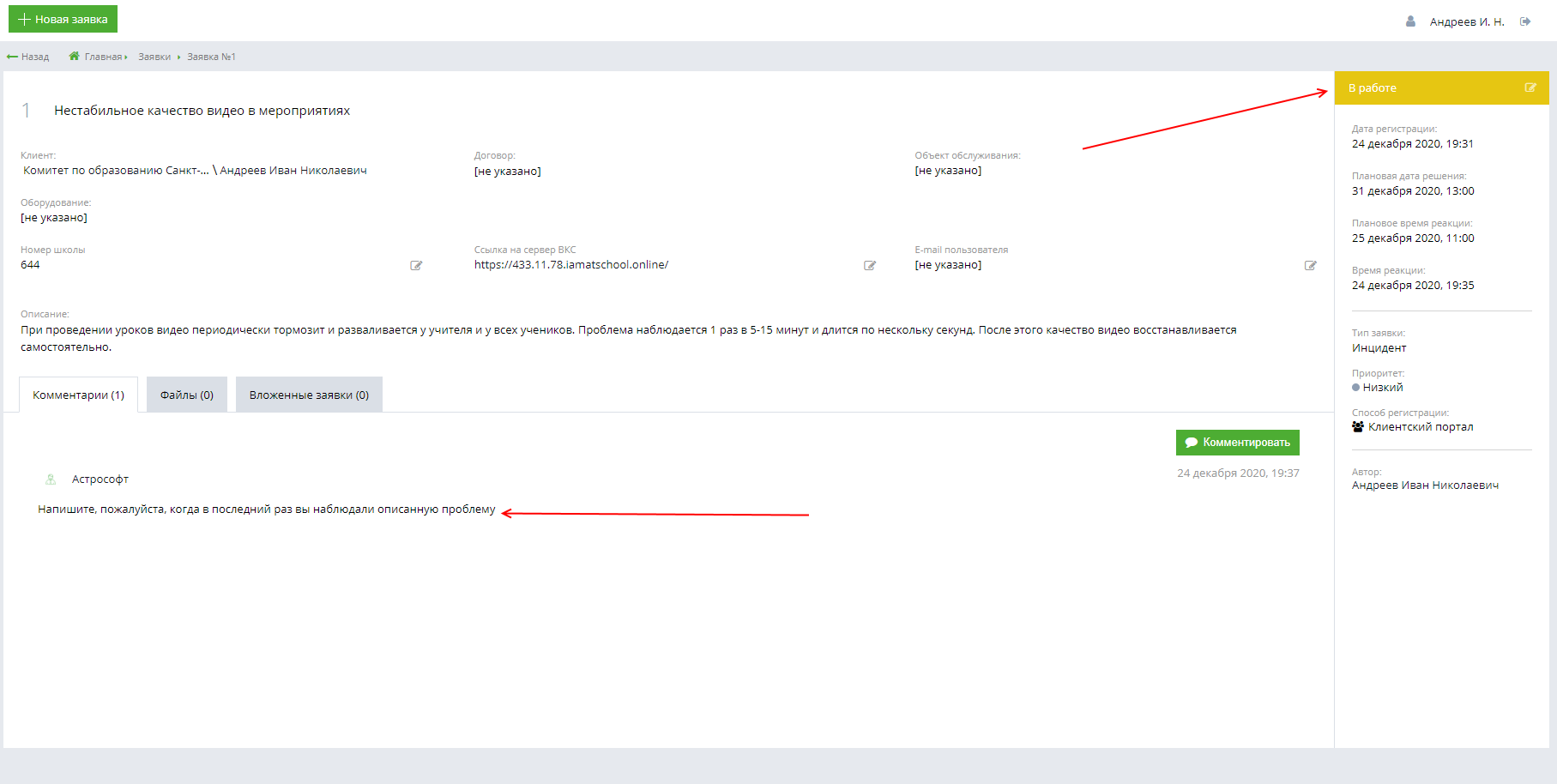
Кроме того, можно приложить снимки экрана или другие материалы, нажав на кнопку «Добавить файлы».

После заполнения всех полей и добавления файлов нажмите на кнопку «Создать». Ваша заявка появится в статусе «Новая».

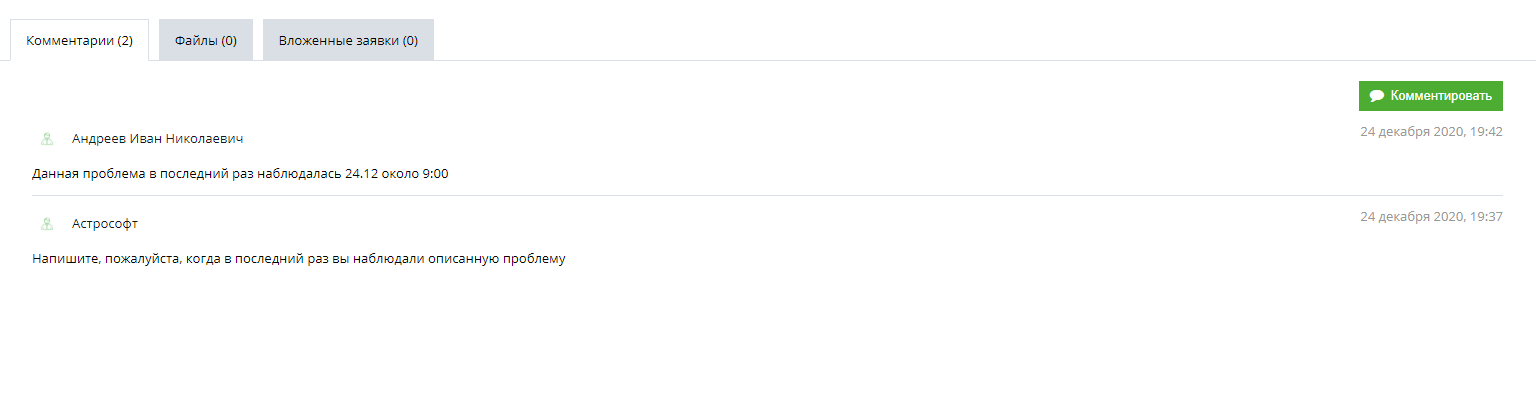


4.3. Обработка Заявки

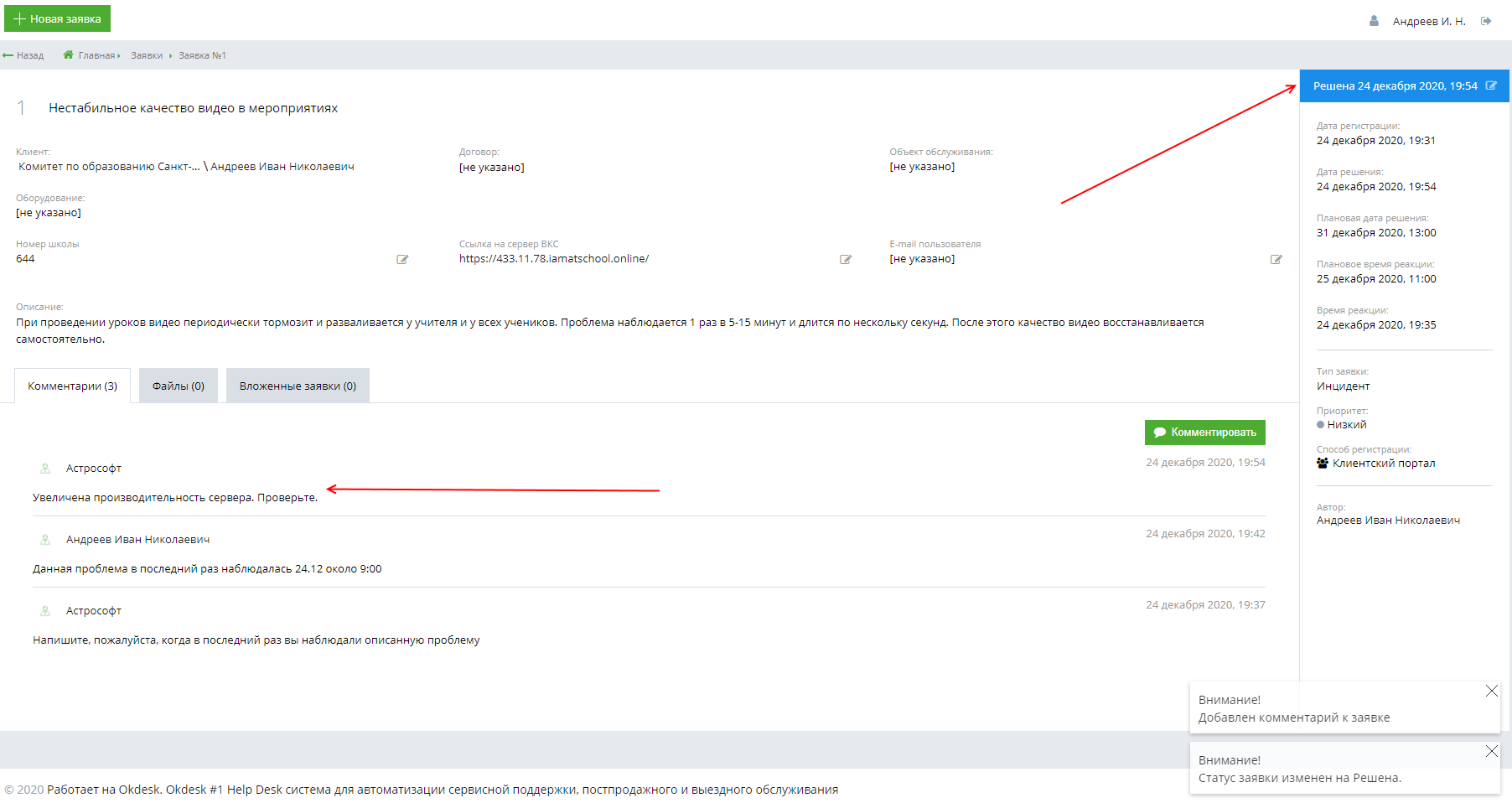
Когда сотрудник технической поддержки начнет работу над Заявкой, она перейдет в статус «В работе», а в разделе «Комментарии» появится комментарий технической поддержки.



Ответьте на комментарий технической поддержки, добавив свой комментарий.



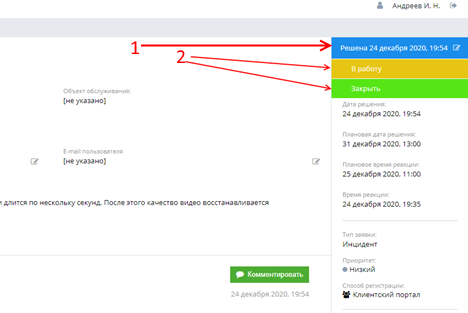
Если техническая поддержка решила проблему, она перейдет в статус «Решена» с добавлением нового комментария.



4.4. Закрытие Заявки

Если ваша Заявка находится в статусе «Решена», проверьте решение, предложенное технической поддержкой:

* Если вы подтверждаете решение проблемы, нажмите на статус заявки и выберите «Закрыть»;
* Если проблема сохраняется, нажмите на статус заявки и выберите «В работу» – Заявка будет возвращена в техническую поддержку.

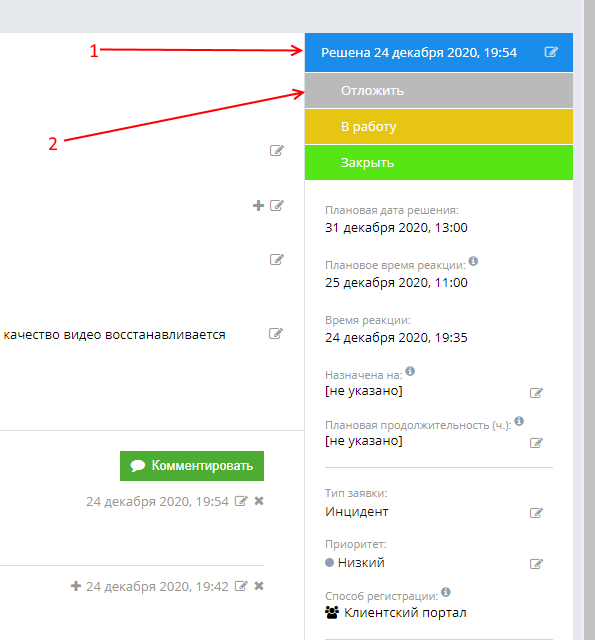


Если заявка, находящаяся в статусе «Решена», не переведена в другой статус, она автоматически закроется через 72 часа с момента предоставления решения.

4.5. Приостановка Заявки

Вы можете перевести Заявку в статус «Отложена», если в настоящее время нет возможности проверить устранение проблемы.

Для перевода Заявки в статус «Отложена» нажмите статус заявки и выберите «Отложить».

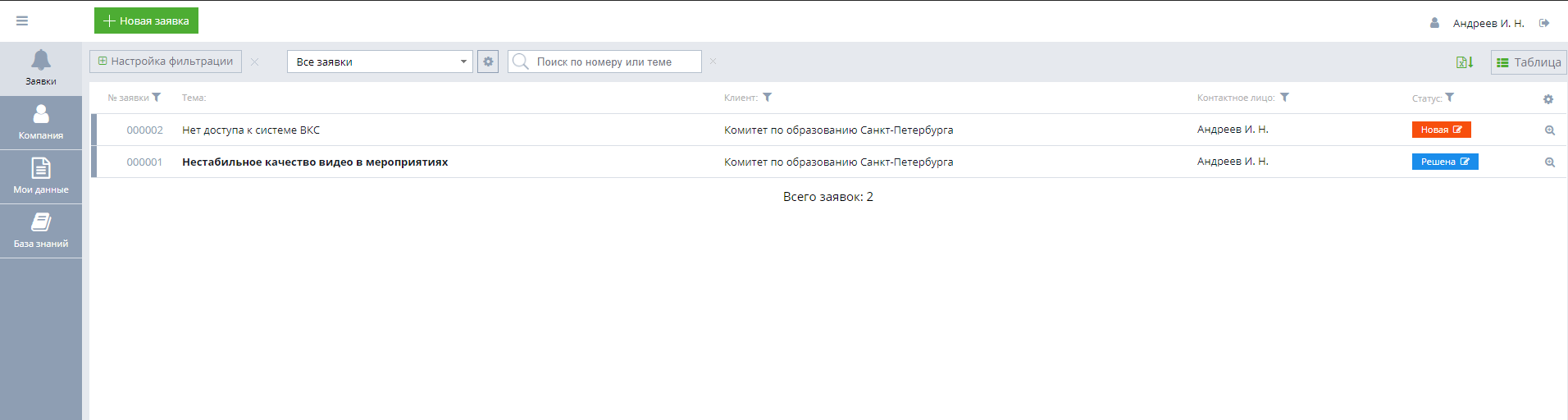


Отложенную Заявку позднее вы можете закрыть или вернуть в работу согласно п. 4.4

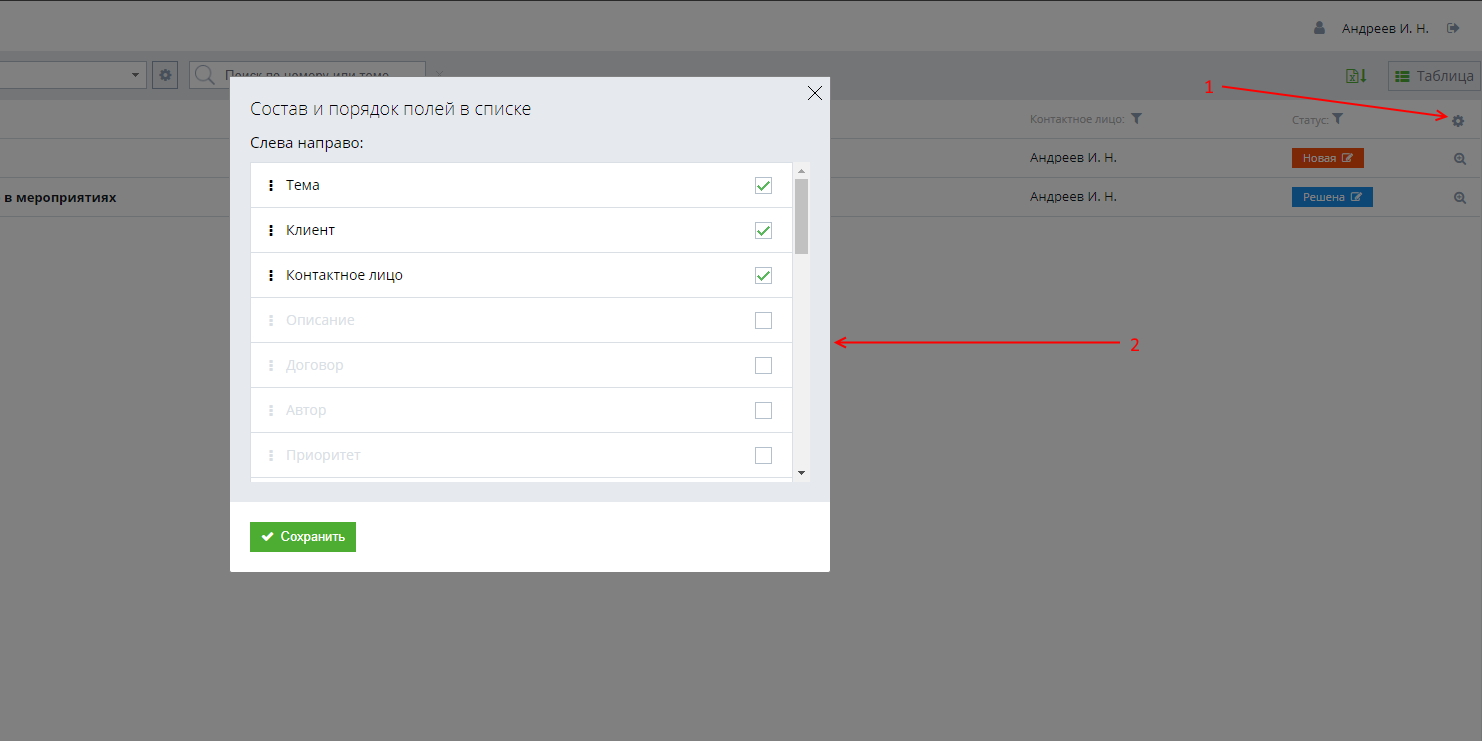
Заявка, находящаяся в статусе «Отложена», автоматически закроется через 7 календарных дней.

4.6. Просмотр списка Заявок

Для просмотра полного списка Заявок, созданных вами и другими коллегами из вашего района, нажмите на кнопку «Заявки» на левой панели.



Чтобы выбрать список отображаемых столбцов, нажмите на значок шестеренки в правом верхнем углу и выберите столбцы в открывшемся окне.



1. База знаний

На Портале опубликованы инструкции администратора, учителя, учащегося, а также техническая информация по подключению пользователей к Системе ВКС. Для доступа к указанным материалам нажмите на вкладку «База знаний» на левой панели, затем войдите в папку «Инструкции».

