

## РЕГЛАМЕНТ

информационно-технического сопровождения  
работы персонала Заказчика в АИС «Домовой»

### Разграничение зон ответственности

	Действие	Служба поддержки	Заказчик
1	<a href="#">Добавление объекта ЖФ</a>	Выполнение в системе	Запрос на добавление по установленной форме
2	<a href="#">Регистрация нового поставщика услуг</a>	Выполнение или отклонение запроса	Запрос на добавление по установленной форме
3	<a href="#">Создание договора с поставщиком услуг</a>	Выполнение в системе	Запрос на добавление по установленной форме
4	<a href="#">Создание (изменение) технического участка поставщика услуг</a>	Выполнение в системе	Запрос на выполнение по установленной форме.
5	<a href="#">Назначение обслуживающей организации</a>	Выполнение в системе	Запрос на выполнение по установленной форме.
6	<a href="#">Изменение управляющей компании</a>	Выполнение в системе	Запрос на выполнение по установленной форме.
7	<a href="#">Изменение характеристик объекта ЖФ</a>	Выполнение в системе	Запрос на выполнение по установленной форме.
8	<a href="#">Изменение справочников в системе</a>	Выполнение или отклонение запроса	Запрос на выполнение по установленной форме.
9	<a href="#">Изменение состава пользователей системы</a>	Выполнение в системе	Запрос на выполнение по установленной форме.
10	<a href="#">Информационное сопровождение</a>	Выполнение	Запрос на выполнение по установленной форме.

### Порядок уведомления Заказчиком Службы поддержки.

#### **1. Добавление нового объекта ЖФ.**

1.1. При возникновении в зоне ответственности Заказчика нового объекта жилого фонда, Заказчик направляет в Службу сопровождения АИСМ «Домовой» информационное письмо в соответствии с приложенной [Формой уведомления 1](#).

Срок направления уведомления – в течение 5-ти рабочих дней, начиная с даты возникновения нового объекта.

1.2. При подготовке информационного письма:

1.2.1. Заполняется обязательная часть уведомления в полном объеме.

1.2.2. Дополнительная часть уведомления заполняется в том случае, если новый объект ЖФ поступает в сопровождение ЗАО «ЕИРЦ» по вопросам формирования начислений за ЖКУ и формирования платёжных документов (квитанций)

1.3. Подготовленное информационное письмо, за подписью руководителя Заказчика и печатью, сканируется и направляется на контактный адрес электронной почты [domovoy@ukmasterdom.ru](mailto:domovoy@ukmasterdom.ru). Оригинал письма высылается в ЗАО «ЕИРЦ» почтой, на адрес 170100, г. Тверь, пр-т Тверской, д. 2, оф. 1502

1.4. При поступлении в Службу сопровождения АИСМ «Домовой» надлежащим образом оформленного информационного письма в информационной системе формируется новый объект ЖФ Заказчика.

Срок исполнения – в течение 2-х рабочих дней, начиная с даты получения корректно оформленного информационного письма.

- 1.5. По факту готовности в АИСМ «Домовой» нового объекта ЖФ Служба сопровождения информирует указанное в информационном письме ответственное лицо Заказчика об этом и направляет запрос на предоставление дополнительных данных по новому объекту ЖФ. Форма запроса соответствует Форме уведомления 2.
- 1.6. При возникновении перечня новых объектов в зоне ответственности Заказчика информационные письма формируются на каждый объект ЖФ индивидуально.
- 1.7. При возникновении нового объекта ЖФ в зоне ответственности Заказчика из состава многоквартирных домов, ранее находившихся в зонах ответственности Управляющих компаний холдинга, запрос на добавление нового объекта может быть сформирован в сокращённом формате Обязательной части: без указания данных количества подъездов, количества этажей, общей и жилой площадей многоквартирного дома.

[Наверх](#)

## **2. Регистрация нового поставщика услуг**

- 2.1. Запрос на регистрацию нового поставщика услуг направляется в случае необходимости регистрации в АИСМ «Домовой» нового контрагента (обслуживающей организации, поставщика ТМЦ, поставщика иных услуг).
- 2.2. Для выполнения регистрации нового поставщика услуг Заказчик направляет в Службу сопровождения АИСМ «Домовой» информационное письмо с указанием полных реквизитов такого поставщика услуг и его характера (Поставщик ТМЦ, Подрядная организация).
- 2.3. Запрос на регистрацию контрагента (Поставщика услуг) направляется на контактный адрес электронной почты [domovoy@ukmasterdom.ru](mailto:domovoy@ukmasterdom.ru) с указанием следующих данных
- 2.4. При поступлении в Службу сопровождения АИСМ «Домовой» надлежащим образом оформленного запроса, в информационной системе регистрируется новый контрагент.  
Срок исполнения – в течение 2-х часов, начиная с момента поступления корректно оформленного запроса.
- 2.5. По факту внесения необходимых изменений в данные АИСМ «Домовой» Служба сопровождения информирует инициатора запроса об этом.

[Наверх](#)

## **3. Запрос на регистрацию договора**

- 3.1. Запрос на регистрацию договора направляется в Службу сопровождения АИСМ «Домовой» на контактный адрес электронной почты [domovoy@ukmasterdom.ru](mailto:domovoy@ukmasterdom.ru), с прикреплением сканированной копии требуемого договора и данные инициатора запроса: должность, ФИО, контактный телефон.
- 3.2. При поступлении в Службу сопровождения АИСМ «Домовой» соответствующего запроса Администратор АИСМ осуществляет процесс регистрации договора в системе, взаимодействия, при необходимости, с инициатором запроса.  
Срок исполнения запроса определяется объемом регистрируемых данных и не регламентируется.

3.3. По факту регистрации договора Служба сопровождения информирует инициатора запроса об исполнении.

[Наверх](#)

4.

**5. Запрос на формирование технического участка поставщика услуг**

5.1. Запрос на формирование технического участка направляется при перераспределении существующего ЖФ Заказчика между ответственными исполнителями (в Управляющей компании или Обслуживающей организации), без изменения Поставщика услуг и перечня оказываемых на ЖФ услуг.

5.2. При направлении запроса Заказчик указывает:

- Действующие реквизиты Поставщика услуг (Управляющей компании или Обслуживающей организации);
- Перечень услуг, предоставляемых Поставщиком услуг на ЖФ в рамках формируемого технического участка, в соответствии с договором с Управляющей компанией;
- Данные ответственного исполнителя Поставщика услуг: должность, ФИО, фактический адрес местонахождения, контактный телефон, контактный адрес электронной почты;
- Перечень объектов жилого фонда, закрепляемый за данным техническим участком;
- Информацию о контактном лице Заказчика для взаимодействия: должность, ФИО, контактный телефон, контактный адрес электронной почты.

5.3. Подготовленный запрос, за подписью руководителя Заказчика и печатью, сканируется и направляется на контактный адрес электронной почты [domovoy@ukmasterdom.ru](mailto:domovoy@ukmasterdom.ru). Оригинал запроса высылается в ЗАО «ЕИРЦ» почтой, на адрес 170100, г. Тверь, пр-т Тверской, д. 2, оф. 1502

5.4. При поступлении в Службу сопровождения АИСМ «Домовой» надлежащим образом оформленного запроса, в информационную систему вносятся необходимые изменения.

Срок исполнения – в течение 2-х рабочих дней, начиная с даты получения корректно оформленного запроса.

5.5. По факту внесения необходимых изменений в данные АИСМ «Домовой» Служба сопровождения информирует указанное в запросе контактное лицо Заказчика об этом.

[Наверх](#)

**6. Запрос на назначение Обслуживающей организации**

6.1. Запрос на назначение Обслуживающей организации направляется при изменении, на существующем ЖФ Заказчика, любой Обслуживающей организации.

6.2. При направлении запроса Заказчик указывает:

- Дата начала работы Обслуживающей организации.
- Полные реквизиты Обслуживающей организации с указанием контактов руководителя.
- Перечень услуг, предоставляемых Обслуживающей организацией на ЖФ, в соответствии с договором с Управляющей компанией.
- Перечень объектов жилого фонда
- Закрепление объектов жилого фонда Заказчика за ответственными исполнителями обслуживающей организации в разрезе предоставляемых услуг.

- Данные ответственных исполнителей обслуживающей организации: должность, ФИО, фактический адрес местонахождения, контактный телефон, контактный адрес электронной почты.
- Информацию о контактном лице Заказчика для взаимодействия: должность, ФИО, контактный телефон, контактный адрес электронной почты.

**Комментарий:** Наиболее удобным способом формирования запроса является предоставление сканированной копии заключенного между Заказчиком и Обслуживающей организацией Договора на оказание услуг.

- 6.3. Подготовленный запрос, за подписью руководителя Заказчика и печатью, сканируется и направляется на контактный адрес электронной почты [domovoy@ukmasterdom.ru](mailto:domovoy@ukmasterdom.ru). Оригинал запроса высылается в ЗАО «ЕИРЦ» почтой, на адрес 170100, г. Тверь, пр-т Тверской, д. 2, оф. 1502
- 6.4. При поступлении в Службу сопровождения АИСМ «Домовой» надлежащим образом оформленного запроса, в информационную систему вносятся необходимые изменения. Срок исполнения – в течение 2-х рабочих дней, начиная с даты получения корректно оформленного запроса.
- 6.5. По факту внесения необходимых изменений в данные АИСМ «Домовой» Служба сопровождения информирует указанное в запросе контактное лицо Заказчика об этом.

[Наверх](#)

## **7. Запрос на изменение Управляющей компании**

- 7.1. Запрос на изменение Управляющей компании направляется при выбытии объекта ЖФ из зоны ответственности Заказчика.
- 7.2. При направлении запроса Заказчик указывает:
  - Дату выбытия объекта ЖФ из зоны ответственности Управляющей компании;
  - Причину выбытия объекта ЖФ из зоны ответственности Управляющей компании;
  - Информацию о контактном лице Заказчика для взаимодействия: должность, ФИО, контактный телефон, контактный адрес электронной почты.
- 7.3. Указываемая в запросе дата выбытия не может быть определена датой меньшей, чем дата начала текущего месяца.
- 7.4. Подготовленный запрос, за подписью руководителя Заказчика и печатью, сканируется и направляется на контактный адрес электронной почты [domovoy@ukmasterdom.ru](mailto:domovoy@ukmasterdom.ru). Оригинал запроса высылается в ЗАО «ЕИРЦ» почтой, на адрес 170100, г. Тверь, пр-т Тверской, д. 2, оф. 1502
- 7.5. При поступлении в Службу сопровождения АИСМ «Домовой» надлежащим образом оформленного запроса, в информационную систему вносятся необходимые изменения. Срок исполнения – в течение 2-х рабочих дней, начиная с даты получения корректно оформленного запроса.
- 7.6. По факту внесения необходимых изменений в данные АИСМ «Домовой» Служба сопровождения информирует указанное в запросе контактное лицо Заказчика об этом.

[Наверх](#)

## **8. Изменение характеристик объекта ЖФ**

8.1. Запрос на изменение значений характеристик направляется в Службу сопровождения АИСМ «Домовой» в следующих случаях:

- При невозможности однозначно определить необходимую характеристику в Справочнике;
- При необходимости внесения изменений в значения характеристик по группе объектов ЖФ.

**Важно:** В связи с применением различных подходов к определению количественных показателей состава общего имущества многоквартирного дома АИСМ «Домовой» содержит избыточный перечень возможных к применению характеристик конструктивных элементов и инженерных систем МКД. Если Вы не уверены в Вашем выборе искомой характеристики, рекомендуем Вам обратиться в Службу сопровождения АИСМ «Домовой» с соответствующим запросом.

8.2. Во всех, указанных выше, случаях запрос направляется в Службу сопровождения АИСМ «Домовой» уполномоченным сотрудником Заказчика.

Запрос направляется на контактный адрес электронной почты [domovoy@ukmasterdom.ru](mailto:domovoy@ukmasterdom.ru) в произвольной форме, с указанием следующей информации:

- Причина направления запроса;
- Должность, ФИО пользователя, контактный телефон.
- Данные пользователя: должность, ФИО, контактный телефон.

8.3. При поступлении в Службу сопровождения АИСМ «Домовой» соответствующего запроса Администратор АИСМ предпринимает необходимые для решения проблемы действия. В процессе решения проблемы Администратор взаимодействует с Заявителем.

Срок исполнения запроса определяется его характером и не регламентируется.

8.4. Администратором АИСМ информирует уполномоченное лицо Заказчика и пользователя об исполнении полученного запроса.

[Наверх](#)

## 9. Запрос на внесение изменений в справочники АИСМ «Домовой»

9.1. Запрос на внесение изменений в справочники АИСМ «Домовой» направляется в случае необходимости дополнения в системе данных следующих справочников:

- Справочник **Характер заявки**
- Справочник **Мероприятия**
- Справочник **Характер обращения**
- Справочник **Источник поступления**
- Справочник **Работы**
- Справочник **Характеристики**

9.2. При направлении запроса Заказчик указывает:

- требующий изменения справочник
- характер требуемых изменений
- состав информации, требующий внесения в справочник
- причину изменения справочника
- дату, с которой должны начать действовать требуемые изменения
- Информацию о контактном лице Заказчика для взаимодействия: должность, ФИО, контактный телефон, контактный адрес электронной почты.

9.3. Запрос направляется на контактный адрес электронной почты [domovoy@ukmasterdom.ru](mailto:domovoy@ukmasterdom.ru).

9.4. При поступлении в Службу сопровождения АИСМ «Домовой» надлежащим образом оформленного запроса, Администратором АИСМ осуществляется проверка возможности удовлетворения запроса.

Срок исполнения – в течение 2-х рабочих дней, начиная с даты получения корректно оформленного запроса.

9.5. Администратором АИСМ информирует контактное лицо Заказчика о наличии или отсутствии возможности удовлетворения полученного запроса.

При принятии решения о невозможности удовлетворения запроса Администратор АИСМ обосновывает своё решение.

[Наверх](#)

## **10. Запрос на изменение состава пользователей АИСМ «Домовой»**

10.1. Запрос на изменение состава пользователей АИСМ «Домовой» направляется в следующих случаях:

- увольнение действующего сотрудника или перевод на должность, не связанную с использованием АИСМ «Домовой»;
- принятие на работу нового или перевод действующего сотрудника на должность, связанную с использованием АИСМ «Домовой»;
- регистрация в АИСМ «Домовой» новой компании (управляющей компании, обслуживающей организации) с предоставлением доступа сотрудникам компании доступа к АИСМ «Домовой»;
- изменение перечня функциональных обязанностей действующего сотрудника, имеющего доступ к АИСМ «Домовой».

10.2. Во всех, указанных выше, случаях запрос направляется в Службу сопровождения АИСМ «Домовой» уполномоченным сотрудником Заказчика.

Запрос направляется на контактный адрес электронной почты [domovoy@ukmasterdom.ru](mailto:domovoy@ukmasterdom.ru) в произвольной форме, с указанием следующей информации:

- Причина направления запроса;
- Характер, наименование компании, сотрудником которой является пользователь;
- Должность, ФИО пользователя, контактный телефон.
- Характер изменений
- Дата начала действий изменений
- Табельный номер (для сотрудников Управляющих компаний)
- Данные руководителя пользователя: должность, ФИО, контактный телефон.

**ВАЖНО: При направлении запроса о наделении полномочиями пользователя (нового или действующего) можно ссылаться на существующие уровни полномочий прочих пользователей в системе**

10.3. При поступлении в Службу сопровождения АИСМ «Домовой» надлежащим образом оформленного запроса, в информационную систему вносятся необходимые изменения.

Срок исполнения – в течение 1-го рабочего дней, начиная с момента получения корректно оформленного запроса.

10.4. Администратором АИСМ информирует уполномоченное лицо Заказчика и пользователя об исполнении полученного запроса.

10.5. При возникновении в процессе выполнения запроса, вопросов Администратор АИСМ взаимодействует с руководителем пользователя.

[Наверх](#)

## **11. Запрос на информационное сопровождение**

11.1. Запрос на информационное сопровождение направляется пользователем системы в следующих случаях:

- Очевидное не функционирование системы;
- Ошибочное действие пользователя в системе;
- Невозможность обнаружения в системе необходимых данных;

11.2. Запрос на информационное сопровождение может быть направлен следующими способами:

- отправкой сообщения по электронной почте на адрес [domovoy@ukmasterdom.ru](mailto:domovoy@ukmasterdom.ru)
- формированием запроса применением раздела ПОМОЩЬ WEB-интерфейса подрядчика
- формированием запроса применением системы обращений АИСМ «Домовой» интерфейса MS Dynamics AX

В появившемся окне кратко опишите проблему («Не работает кнопка», «Нужна консультация», «Ошибка, нужна помощь» и т.д.) и нажмите кнопку «ОК». Сообщение о проблеме поступит специалисту службы поддержки и он свяжется с Вами.

**Внимание!** При нажатии клавиш Alt+N сначала будет сделан «снимок» вашего экрана, а после - появится окно для описания проблемы. «Снимок» автоматически будет передан в службу поддержки вместе с описанием. Таким образом, есть возможность переслать изображение проблемного места.

Для пользователей, использующих ПО Skype, существует возможность направить сообщение пользователю domovoy-system

Даже если Администратор не находится on-line (не рабочее время, проблемы у Skype и т.д.), мы получим Ваше сообщение как только восстановится связь.

Также, со Службой сопровождения АИСМ «Домовой» можно связаться по следующим телефонам: **8 495 665 03 64, SIP 1209**

Если Вы попали на автоответчик - значит специалист занят и не может Вам ответить. В этом случае оставьте на автоответчике Вашу фамилию, способ связи с Вами (номер телефона) и кратко опишите проблему. Специалист технической поддержки свяжется с Вами сразу как освободится.

**ВАЖНО: При направлении запроса не забудьте указать Ваши контактные данные: наименование компании, должность, ФИО, контактный телефон**

11.3. При поступлении в Службу сопровождения АИСМ «Домовой» соответствующего запроса Администратор АИСМ предпринимает необходимые для решения проблемы действия. В процессе решения проблемы Администратор взаимодействует с Заявителем.

Срок исполнения запроса определяется его характером и не регламентируется.

Обращаем Ваше внимание на то, что график работы Службы сопровождения АИСМ «Домовой»: рабочие дни, с 08:00 до 17:00 по Москве.

[Наверх](#)