

**ПРОГРАММА ДЛЯ ЭВМ «ЕТС. СВОД»**

**ПОРЯДОК СОПРОВОЖДЕНИЯ И  
ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Листов: 26

**Москва  
2016**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1</b>	<b>Сокращения и термины</b> .....	<b>3</b>
1.1	Перечень сокращений.....	3
1.2	Перечень терминов.....	3
<b>2</b>	<b>Общие положения</b> .....	<b>5</b>
2.1	Назначение документа.....	5
2.1	Цели технического обслуживания и сопровождения.....	5
2.2	Условия пересмотра ПСиТО.....	5
<b>3</b>	<b>Услуги оказываемые исполнителем</b> .....	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Модель сопровождения</b> .....	<b>7</b>
4.1	Участники сторон и их роли.....	7
4.2	Схема взаимодействия.....	8
4.3	Способы обращений Пользователей.....	8
4.4	Основная информация в Заявке.....	9
4.5	Формирование Заявок.....	10
4.6	Классификация и сроки разрешения Заявок.....	16
4.7	Основные задачи по ролям.....	18
<b>5</b>	<b>Типовые услуги / работы</b> .....	<b>21</b>
5.1	Горячая линия.....	21
5.2	Восстановительные работы.....	21
5.3	Администрирование.....	22
5.4	Согласование технологических пауз.....	23
5.5	Устранение ошибок ППО.....	23
5.6	Установка обновлений ППО.....	24
5.7	Управление качеством.....	24
5.8	Поддержка и консультирование пользователей Заказчика.....	25
5.9	Подготовка и актуализация пользовательской документации.....	25
<b>6</b>	<b>ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ</b> .....	<b>26</b>

# 1 СОКРАЩЕНИЯ И ТЕРМИНЫ

## 1.1 Перечень сокращений

№	Сокращение	Пояснение
1.	ППО	Прикладное программное обеспечение
2.	ПСИТО	Порядок сопровождения и технического обслуживания
3.	СУО	Система учета обращений Исполнителя

## 1.2 Перечень терминов

№	Наименование термина	Определение термина
1.	Версия	Фиксированное состояние реализации программного продукта на конкретную дату, содержащее исправления ошибок и доработки ППО, которому присваивается символическое обозначение в виде номера
2.	Время решения	Разность между временем регистрации заявки и временем закрытия заявки специалистом Исполнителя, исключая время, затраченное на уточнение информации по Заявке
3.	Время реакции	Разность между временем назначения в команду специалистов Исполнителя Заявки и временем фактического принятия Заявки в работу
4.	Доработка	Добавление, модификация или удаление функциональных возможностей ИТ-системы, оказывающее влияние на существующий процесс эксплуатации и приводящее к следующим изменениям: в логике работы, в текущей конфигурации, в эксплуатационной документации
5.	Запрос на обслуживание	Категория Заявки, имеющая следующие признаки: <ul style="list-style-type: none"> <li>- не связана с устранением сбоев, ошибок ППО;</li> <li>- не требует доработки ППО;</li> <li>- не является консультацией;</li> <li>- исполняется в рамках стандартных возможностей системы, зафиксированных в эксплуатационной документации или является типовой операцией</li> </ul>
6.	Заявка	Любой запрос Пользователя на получение, восстановление функционирования или изменение ИТ-сервиса

№	Наименование термина	Определение термина
7.	Инцидент	Тип Заявки, любое событие, которое не укладывается в рамки нормального предоставления сервиса и при этом влияющее (или способное оказать влияние) на снижение качества ИТ-сервиса или полное прекращение его предоставления
8.	ИТ-сервис	Логически объединенная и понятная Пользователям совокупность технических и организационных решений в части ИТ, обеспечивающих выполнение Пользователями бизнес-функций
9.	Кумулятивный патч	Патч, включающий в себя исправления ошибок ППО и доработки, указанные в нескольких последовательных патчах за определённый период времени
10.	Обновление ППО	Новая версия прикладного программного обеспечения, либо хотфикс, либо патч, предназначенные для установки взамен, либо в дополнение к существующей версии ППО
11.	Патч	Обновление ППО, содержащее исправление подтвержденных Исполнителем ошибок ППО и доработки (новый функционал) ППО
12.	Пользователь	Пользователи ППО
13.	Предвестник инцидента	Событие, которое может привести к инциденту
14.	Приоритет	Приоритет - параметр Заявки, определяющий срочность и временные значения обработки Заявки
15.	Рекламация	Письменный отзыв Клиента о качестве работы службы сопровождения и технического обслуживания Исполнителя
16.	Релиз	Форма обновления функциональности ИТ-системы (скрипт, патч, версия и т.п.)
17.	Технологическое окно	Время, выделяемое для выполнения работ, требующих остановки сервиса
18.	Хотфикс	Обновление ППО, содержащее исправление подтвержденных Исполнителем ошибок прикладного программного обеспечения, которое может быть передано для установки до выпуска исправляющего патча

## **2 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **2.1 Назначение документа**

Положения ПСиТО обязательны к исполнению специалистами Исполнителя и Заказчика в рамках, описанных в настоящем документе процессов, в которых они участвуют в ходе эксплуатации и сопровождения ППО.

### **2.1 Цели технического обслуживания и сопровождения**

Целью технического обслуживания и сопровождения является бесперебойное функционирование ППО.

### **2.2 Условия пересмотра ПСиТО**

ПСиТО пересматривается и дорабатывается (актуализируется) в соответствии со Стандартами обслуживания ИТ-систем Заказчика.

ПСиТО может уточняться Исполнителем и Заказчиком по мере необходимости и при условии согласования уточнений обеими сторонами.

### **3 УСЛУГИ ОКАЗЫВАЕМЫЕ ИСПОЛНИТЕЛЕМ**

В рамках сопровождения и технического обслуживания ППО Исполнитель оказывает следующие услуги:

- Предоставление «Горячей линии»;
- Восстановительные работы;
- Техническое обслуживание:
  - Администрирование;
  - Регламентные работы.
- Эксплуатация:
  - Устранение ошибок ППО;
  - Установка обновлений ППО;
  - Управление качеством.
- Информационно-справочное сопровождение:
  - Поддержка и консультации пользователей;
  - Подготовка и актуализация пользовательской документации.

## 4 МОДЕЛЬ СОПРОВОЖДЕНИЯ

В данном разделе приведено описание основной схемы взаимодействия Заказчика и Исполнителя при оказании услуг по сопровождению, приведены роли участников сторон и основные принципы обработки Заявок.

### 4.1 Участники сторон и их роли

В таблице (см. Таблица 1) приведены роли участников сторон, задействованные при выполнении работ по сопровождению и техническому обслуживанию ППО:

**Таблица 1 «Исполнители ролей»**

№	Роль	Сторона	Описание роли
1.	Пользователь	Заказчик	Сотрудники Заказчика
2.	Специалист 2-й линии	Заказчик	Сотрудник со стороны Заказчика или Исполнителя, входящий в команду Специалистов 2-й линии поддержки, оказывающий поддержку и сопровождение пользователей по определенному ИТ-сервису
		Исполнитель	
3.	Специалист 3-й линии	Исполнитель	Сотрудник Исполнителя, принимающий и обрабатывающий Заявки от Специалистов 2-й линии. Данный сотрудник может выступать в роли аналитика, специалиста поддержки, специалиста по разработке в зависимости от типа Заявки
4.	Руководитель службы сопровождения	Исполнитель	Сотрудник Исполнителя, отвечающий за организацию работы специалистов Службы поддержки Исполнителя в соответствии с ПСиТО и другими регламентирующими документами и осуществляющий контроль уровня качества предоставляемых услуг

## **4.2 Схема взаимодействия**

Пользователи, при возникновении потребности в поддержке ППО, обращаются к команде Специалистов 2-й линии с использованием описанных в настоящем ПСиТО каналов связи.

Специалисты 2-й линии взаимодействуют с Пользователем, уточняют информацию по Заявке, оказывают поддержку Пользователям, решают Заявки в рамках своей ответственности.

При невозможности разрешить Заявку Специалистом 2-й линии в рамках своей компетенции, он эскалирует Заявку на Специалистов 3-й линии поддержки. Для выполнения эскалации Специалист 2-й линии создает новую Заявку (либо переназначает первичную заявку в СУО) и передает ее в Специалистам на 3-й линии (выбор Специалистов 3-й линии осуществляется на основании выбранного Операционного сервиса, соответствующего клиентскому или инфраструктурному сервису).

Специалист 2-й линии осуществляет контроль обработки и решения Заявок, переданных на разрешение Специалистам 3-й линии, прием результатов работы Специалистов 3-й линии над Заявкой.

Специалист 3-й линии поддержки информирует Специалиста 2-й линии о ходе разрешения Заявок, взаимодействует для получения дополнительной информации.

## **4.3 Способы обращений Пользователей**

Основными способами обращений Пользователей являются:

- Прием Заявок с использованием телефонной связи;
- Прием Заявок по электронной почте;
- Заведение заявок Пользователем в СУО Исполнителя.

При подаче заявок иными, отличными способами (например, по средствам инстанс-менеджеров, ICQ, Skype и пр.), данные заявки не имеют официального статуса.



#### 4.4 Основная информация в Заявке

Заявка – формализованный способ взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем. Заявкой является запрос Пользователя на получение, восстановление функционирования или изменение ИТ-сервиса, поддержание работы ИТ-сервиса или консультации по работе ИТ-сервиса.

Категория Заявки определяет необходимую последовательность шагов и правила ее обработки. Заявка может принимать следующие значения Категорий:

- **«Инцидент»** - любое событие, которое не укладывается в рамки нормального предоставления сервиса и при этом влияющее (или способное оказать влияние) на снижение качества сервиса или полное прекращение его предоставления;
- **«Запрос на изменение»** - запрос Пользователя, связанный с изменением функциональности ППО, его учетных данных, состава средств вычислительной техники;
- **«Запрос консультации»** - обращение Пользователя, связанное с запросом предоставления необходимой документации, информации о сервисах, разъяснений по порядку работы ППО, не являющееся инцидентом;
- **«Запрос на обслуживание»** - запрос пользователя, имеющий следующие признаки:
  - не связана с устранением сбоев, ошибок ППО;
  - не требует доработки ППО;
  - не является консультацией;
  - выполняется в рамках стандартных возможностей системы, зафиксированных в эксплуатационной документации или является обычной практикой (типовой, рутинной операцией).

#### 4.5 Формирование Заявок

Специалист 2-й линии при получении обращения от Пользователя на Горячую линию, либо Пользователь самостоятельно с использованием средств СУО, заводит следующую информацию по Заявке:

**Таблица 2 «Назначение и порядок полей при заведении заявки»**

№ п/п	Наименование поля	Назначение	Тип поля	Значение по умолчанию
1.	Трекер	Возможны значения: - Поддержка.	Выпадающий список	Поддержка
		<b>Порядок заполнения</b> Заполняется автоматически при создании заявки.		
2.	Тема	Краткое описание заявки	Текст	Отсутствует
		<b>Порядок заполнения</b> Тема отражает суть заявки. Может быть изменена специалистом 2-й линии.		
3.	Описание	Полное описание заявки	Текст	Отсутствует
		<b>Порядок заполнения</b> Подробное описание обращения. Может быть изменено специалистом 2-й линии. В описание необходимо указывать следующий минимальный набор данных: - Сайт; - Логин пользователя, под которым был обнаружен Инцидент; - Расположение в ППО (путь к документу); - Номер документа (заявки, лота, заказа, контракта, наименование отчета и т.д.); - Тип документа (например, для закупки указывается способ определения поставщика).		
4.	Статус	Возможные значения: - Создана; - В работе; - Возвращена; - Закрыта; - Заморожена.	Выпадающий список	Создана
		<b>Порядок заполнения</b> - При создании автоматически заполняется		

№ п/п	Наименование поля	Назначение	Тип поля	Значение по умолчанию
		<p>значением «Создана».</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Статус «В работе» проставляется специалистом 2-й линии поддержки, когда заявка принимается в работу;</li> <li>- Статус «Возвращена» проставляется специалистом 2-й линии поддержки, когда необходимо какое-либо уточнение по заявке у Пользователя;</li> <li>- Статус «Закрыта» проставляется специалистом 2-й линии поддержки, когда работы по заявке окончены.</li> <li>- Статус «Заморожена» проставляется специалистом 2-й линии поддержки, когда работы по заявке по какой-либо причине приостановлены.</li> </ul>		
5.	Приоритет	<p>Параметр срочности обработки заявки. Возможны значения от 1 до 4. При этом «1» означает очень срочную заявку.</p>	Выпадающий список	3
<p><b>Порядок заполнения</b> Заполняется при создании заявки. Может быть изменено специалистом 2-й линии.</p>				
6.	Назначена	<p>Встроенное поле для отображения специалиста обрабатывающего заявку</p>	Выпадающий список	Отсутствует
<p><b>Порядок заполнения</b> Заполняется специалистом 2-й линии поддержки.</p>				
7.	Категория	<p>Тип заявки. Возможны варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Вопрос («Поддержка и консультирование»);</li> <li>- Нет функционала для действия («Устранение ошибок ППО», «Администрирование», «Поддержка и консультирование»);</li> <li>- Обновление («Установка обновлений ППО»);</li> <li>- Ошибка оператора</li> </ul>	Выпадающий список	Отсутствует

№ п/п	Наименование поля	Назначение	Тип поля	Значение по умолчанию
		(«Администрирование») ; - Ошибка системы («Устранение ошибок ППО»); - Пожелание («Установка обновлений» и пр.).		
<p><b>Порядок заполнения</b>            Заполняется при создании заявки.            Может быть изменено специалистом 2-й линии.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Значение «Вопрос» следует выбирать в случае возникновения какого-либо вопроса о работе ППО;</li> <li>- Значение «Нет функционала для действия» следует выбирать в случае, если действие, которое необходимо выполнить пользователю правомерно с точки зрения законодательства, но самостоятельно в системе выполнить не возможно;</li> <li>- Значение «Обновление» следует выбирать в случае, если необходимо обновить систему до какой-либо версии;</li> <li>- Значение «Ошибка оператора» следует выбирать в случае, если необходимо исправить ошибку, связанную с некорректной работой в ППО (неверная сумма указана, неверный документ прикреплен и пр.);</li> <li>- Значение «Ошибка системы» следует выбирать в случае, если при корректной работе пользователя в ППО возникают ошибки, не позволяющие выполнить желаемое действие.</li> <li>- Значение «Пожелание» следует выбирать в случае, если обращение представляет собой пожелание о доработке системы или не унифицированную заявку.</li> </ul>				
8.	Версия	Версии сайта, на котором произошла ошибка	Выпадающий список	Отсутствует
<p><b>Порядок заполнения</b>            Заполняется при создании заявки.            Может быть изменено специалистом 2-й линии.            Указывается версия сайта, который указан в заявке. Если</p>				

№ п/п	Наименование поля	Назначение	Тип поля	Значение по умолчанию
		в перечне версий нет версии, на которой работает сайт, поле не заполняется.		
9.	Зона	<p>Зона системы, о которой идет речь в заявке. Возможны значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Административная зона;</li> <li>- Гостевая зона;</li> <li>- Рабочая зона;</li> <li>- Административная и рабочая зоны;</li> <li>- Гостевая и рабочая зоны;</li> <li>- Все.</li> </ul>	Выпадающий список	Рабочая зона
<p><b>Порядок заполнения</b>          Заполняется при создании заявки.          Может быть изменено специалистом 2-й линии.          Выбирается зона системы, о которой идет речь в заявке.</p>				
10.	Начало	Встроенное поле	Календарь	Отсутствует
<p><b>Порядок заполнения</b>          Заполняется специалистом 2-й (3-й линии).</p>				
11.	Крайняя дата выполнения	Встроенное поле	Календарь	Отсутствует
<p><b>Порядок заполнения</b>          Заполняется специалистом 2-й (3-й линии).</p>				
12.	Оцененное время	Встроенное поле	Текст	Отсутствует
<p><b>Порядок заполнения</b>          Заполняется специалистом 2-й (3-й линии).</p>				
13.	Готовность в %	Встроенное поле	Выпадающий список	0%
<p><b>Порядок заполнения</b>          Заполняется специалистом 2-й (3-й линии).          При закрытии заявки выставляется в 100%.</p>				
14.	Логический раздел системы	<p>Возможны значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Бумажные формы;</li> <li>- Договоры;</li> <li>- Жалобы и проверки;</li> <li>- Заявки и лоты;</li> <li>- Заказы;</li> <li>- Контракты;</li> </ul>	Выпадающий список	Заказы

№ п/п	Наименование поля	Назначение	Тип поля	Значение по умолчанию
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Отчеты;</li> <li>- План-график;</li> <li>- Прочее;</li> <li>- Справочники, каталоги, классификаторы.</li> </ul>		
<p><b>Порядок заполнения</b>          Заполняется при создании заявки.          Может быть изменено специалистом 2-й линии.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Значение «Бумажные формы» выбирается в случае, если обращение связано с составом данных в извещениях и протоколах;</li> <li>- Значение «Договоры» выбирается в случае, если обращение связано с функционалом ППО связанного с договорной работой;</li> <li>- Значение «Жалобы и проверки» выбирается в случае, если обращение связано с функционалом ППО связанного с заявками / лотами (создание и подача заявки, план размещения заказа, реестр лотов);</li> <li>- Значение «Заявки и лоты» выбирается в случае, если обращение связано с функционалом ППО связанного с работой жалобами и проверками;</li> <li>- Значение «Заказы» выбирается в случае, если обращение связано с функционалом ППО в котором проходит работа с заказами (все реестры и подготовка разделов «Создание и подготовка заказа» (в т.ч. с созданием контракта), «Продать», Журналы регистрации, раздел «Работа в комиссии»);</li> <li>- Значение «Контракты» выбирается в случае, если обращение связано с работой ППО в части раздела «Государственные/муниципальные контракты и договоры», а также пунктом меню «Настройка взаимодействия»;</li> <li>- Значение «Отчеты» выбирается в случае, если обращение связано с работой какого-либо отчета;</li> <li>- Значение «План-график размещения заказа» выбирается в случае, если обращение связано с работой функционала «Планов-графиков»;</li> </ul>				

№ п/п	Наименование поля	Назначение	Тип поля	Значение по умолчанию
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Значение «Прочее» выбирается в случае, если не удалось отнести обращение к иным разделам;</li> <li>- Значение «Справочники, каталоги, классификаторы» выбирается в случае, если обращение связано работой или составом данных классификаторов, справочников и каталогов и не связано с выбором значений из классификаторов, справочников, каталогов в заявки, лоты, заказы, контракты, планы-графики и прочие документы;</li> <li>- Когда невозможно однозначно определить к какому разделу относится заявка или, когда заявка относится к нескольким разделам, ее следует отнести к первому разделу, который затрагивает обращение.</li> </ul>		
15.	Обоснование закрытия заявки	<p>Возможны значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Заявка исполнена;</li> <li>- Отказано в исполнении заявки;</li> <li>- Дубль другой заявки;</li> <li>- Входит в состав другой заявки;</li> <li>- Заявка не требует исправления/доработки;</li> <li>- Заявка потеряла актуальность;</li> <li>- Заявка закрыта Пользователем.</li> </ul>	Выпадающий список	Отсутствует
		<p><b>Порядок заполнения</b></p> <p>Заполняется специалистом 2-й линии при переводе заявки в статус «Закрыта».</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Значение «Заявка исполнена» выбирается при типовом сценарии обработки заявки и означает, что потребность, описанная в заявке, выполнена;</li> <li>- Значение «Отказано в исполнении заявки» выбирается в случае, если заявка отклонена. Причина отклонения указывается в комментариях к заявке;</li> <li>- Значение «Дубль другой заявки» выбирается в случае, если ранее была создана аналогичная</li> </ul>		

№ п/п	Наименование поля	Назначение	Тип поля	Значение по умолчанию
		заявка; - Значение «Входит в состав другой заявки»; - Значение «Заявка не требует исправления/доработки» выбирается в случае, если требуемый функционал уже существует или выявлена неверная трактовка законодательства, приводящая к потребности внесения изменений; - Значение «Заявка потеряла актуальность» выбирается в случае, если исполнение заявка более не требуется клиенту; - Значение «Заявка закрыта клиентом» выбирается в случае, если клиент отказался от исполнения заявки.		
16.	Файлы	Прикрепление дополнительных файлов и документов по обращению		Отсутствует

#### 4.6 Классификация и сроки разрешения Заявок

Таблица 3. Классификация и сроки разрешения Заявок

Классификатор	Время реакции	Время решения	Результат
Поддержка и консультирование пользователей Заказчика	Не более 5 часов	Не более 1-го рабочего дня (24 часа)	Запрос выполнен, пользователь удовлетворён
Установка обновлений ППО	Определяется и согласовывается с Заказчиком индивидуально	Определяется и согласовывается с Заказчиком индивидуально	Запрос выполнен, пользователь удовлетворён
Устранение ошибок ППО. Отказ ППО после обновлений текущей версии	Не более 5 часов	Не более 1 рабочего дня (24 часа)	Запрос выполнен, пользователь удовлетворён
Устранение ошибок ППО. Отказ ППО после обновлений на новую версию	Не более 5 часов	Не более 1 рабочего дня (24 часа)	Запрос выполнен, пользователь удовлетворён



Устранение ошибок ППО. Сбои ППО после обновлений текущей версии	Не более 5 часов	Не более рабочего дня (24 часа)	1	Запрос выполнен, пользователь удовлетворён
Устранение ошибок ППО. Сбои в ППО после обновлений на новую версию	Не более 5 часов	Не более рабочих дней (48 часов)	2	Запрос выполнен, пользователь удовлетворён
Устранение ошибок ППО. Ошибки в работе ППО	Не более 5 часов	Не более рабочих дней (72 часа)	3	Запрос выполнен, пользователь удовлетворён
Устранение ошибок ППО. Ошибки в базе данных	Не более 5 часов	Не более рабочих дней (72 часа)	3	Запрос выполнен, пользователь удовлетворён
Устранение ошибок ППО. Ошибки в отображении и функционировании Web интерфейса	Не более 5 часов	Не более рабочих дней (72 часа)	3	Запрос выполнен, пользователь удовлетворён
Устранение ошибок ППО. Сбои в синхронизации со смежными Системами	Не более 5 часов	Определяется и согласовывается с Заказчиком индивидуально		Запрос выполнен, пользователь удовлетворён

Уровень приоритета, может быть откорректирован в следующих ситуациях:

В сторону повышения:

- в случае аварийной ситуации, последствия которой влияют на возможность выполнения функций всех пользователей ППО;
- в случае, если сбой приводит к невозможности исполнения критичной операции в ППО.

В сторону понижения:

- в ситуации, если пользователь специально сообщает о необходимости исполнения поданного им обращения с оговоренной задержкой.

Заявкам по запросам с категорией «Администрирование» или «Поддержка и консультирование» не могут быть назначены приоритеты «1 (Наивысший)» и «2 (Высокий)».

Если для успешного разрешения запроса Исполнителю требуется больше времени, чем определено в критерии «Время решения» Исполнитель обязан проинформировать об этом Пользователя, предоставить в означенные сроки временное решение для восстановления штатного функционирования ППО и включить постоянное решение в следующее по плану выпуск версий обновление.

#### **4.7 Основные задачи по ролям**

Основные действия ролей, которые они выполняют в ходе оказания услуг.

*Задачи Специалиста 2-ой линии:*

- Специалисты 2-й линии получают и регистрируют новые Заявки от Пользователей;
- Специалисты 2-й линии выполняют все Заявки, связанные со следующими категориями:
  - Инциденты:
    - предварительный анализ и идентификация инцидента;
    - при необходимости, эскалация воспроизведенных и идентифицированных инцидентов;
    - предоставление решений по всем инцидентам;
    - предоставление «Временного решения» до момента полного устранения инцидента или реализации изменения в рамках устранения инцидента.
  - Запрос на консультации:
    - обучение пользователей и оказание консультаций пользователям по работе с ППО в том числе непосредственно на рабочих местах пользователей;
    - написание и поддержание в актуальном состоянии документации для обучения и консультирования пользователей;

- Запрос на обслуживание.
- Взаимодействие с специалистами 2-й линии и Пользователями в ходе решения Заявок;
- Эскалация Заявок на команду специалистов 2-й линии;
- Контроль и проверка решения назначенных на специалистов 2-й линии Заявок, сроков и качества выполнения Заявок;
- Контроль оформления результатов обработки.

*В процессе выполнения Заявки специалисты 2-ой линии обязаны:*

- Контролировать получение новых Заявок и изменений по ним, а также после их появления знакомиться с их содержанием;
- Приступить к выполнению Заявки в сроки, указанные как время начала выполнения работ для Заявок данной Категории;
- Обрабатывать Заявку в СУО;
- Выполнять поручения руководителя службы сопровождения;
- Выполнять Заявки в сроки, указанные для Заявки в СУО;
- Согласовывать с Пользователем решение по Заявке до отметки о выполнении Заявки в СУО;
- Согласовывать технологические окна, а также изменения сервисов в рамках полномочий 2-й линии поддержки;
- В случае обнаружения предвестника инцидента:
  - Регистрировать по нему заявку в СУО;
  - организовать работы на предотвращение инцидента.

*Задачи Специалиста 3-ей линии:*

- Консультирование Пользователей, Специалистов 2-й линии;
- Выполнение Заявок, направленных на исполнение, в объеме оказываемых Услуг, связанные со следующими категориями Заявки и в сроки, указанные в СУО:
  - Запрос консультации;

- Инциденты;
- Запросы на обслуживание;

*В процессе выполнения Заявки Специалисты 3-й линии обязаны:*

- Контролировать получение новых Заявок и изменений по ним, после их появления знакомиться с их содержанием;
- Обрабатывать Заявки в объеме и порядке, указанными в данном ПСиТО;
- Согласовывать со Специалистом 2-й линии поддержки, курирующим исполнение Заявки, решение по Заявке до отметки о её выполнении в СУО;
- Информировать Специалиста 2-й линии поддержки о статусе Заявки и предполагаемых сроках её выполнения, ходе работ над Заявкой.

*Задачи Руководителя службы сопровождения:*

- Назначение и контроль исполнения Заявок специалистами его команды;
- Координация работы сотрудников команды.

## **5 ТИПОВЫЕ УСЛУГИ / РАБОТЫ**

### **5.1 Горячая линия**

Услуга «Горячая линия» Исполнителя предоставляется с 9.00 до 18.00 по МСК, и включает в себя прием и первичную обработку обращений Пользователей:

- Прием и регистрация обращений Пользователя на «Горячую линию» Исполнителя;
- При необходимости, первичная обработка Заявок, поступивших через СУО, описание, категоризацию и приоритезацию Заявок в СУО;
- Доведение до Пользователя плановых сроков обработки Заявки в СУО, исходя из ее приоритета;
- Взаимодействие со специалистами 2-й линии, задействованными в решении Заявки;
- Мониторинг статусов, сроков и хода решения всех открытых Заявок, находящихся на обработке.

### **5.2 Восстановительные работы**

Услуга «Восстановительные работы» состоит из:

- Расследование и диагностика Заявок, выявление причин возникновения и выработка рекомендаций для решения Заявок;
- Запрос дополнительной информации по Заявке для проведения дополнительного анализа;
- Фиксирование хода решения в Заявке;
- Информирование о ходе и результатах обработки принятых Заявок;
- Взаимодействие со Специалистами 2-й линии;
- Решение Заявок в соответствии с установленными в зависимости от приоритета сроками;
- При необходимости, подготовка и предоставление временного

решения Заявок для снижения степени его влияния на выполнение технологических процессов;

- Подготовка и предоставление постоянного решения Заявок, которое может включать:

- Исправление/ корректировка данных;
- Внесение изменений в пользовательскую документацию, технологический регламент в случае подтверждения ее необходимости, без внесения изменений в ППО;
- Консультирование Пользователей в случае ошибочных действий;
- Исправление подтвержденных ошибок ППО (в части работы над Заявкой категории «Инцидент». Выпуск корректирующих патчей и обновление необходимой документации производится в рамках услуги «Устранение ошибок ППО»;

- Закрытия Заявок.

Если зарегистрированный в рамках восстановительных работ Инцидент может быть решен без внесения изменений в ППО, то такой инцидент относится к сбою в работе ППО.

Если зарегистрированный в рамках восстановительных работ Инцидент может быть решен только с помощью внесения изменений в ППО, то такой инцидент является ошибкой ППО.

Средством исправления выявленных и подтвержденных ошибок ППО является выпуск патча или версии ППО. Работы по выпуску патча (версии) ППО для исправления ошибки ППО относятся к услуге «Устранение ошибок ППО».

### **5.3 Администрирование**

В рамках предоставления услуги производится выполнение следующих работ:

- Сброс пароля учетной записи в ППО;

- Создание новой учетной записи;
- Смена ролей пользователей ППО;
- Установка обновления на рабочую БД;
- Анализ состояния БД;
- Мониторинг журналов и логов;

#### **5.4 Согласование технологических пауз**

Исполнитель выполняет следующий Регламент согласования технологических пауз в работе ППО:

- 1) Исполнитель согласовывает с Заказчиком следующие работы:
  - Перезагрузка сервиса ППО;
  - Системные изменения;
  - Инфраструктурные изменения;
  - Архитектурные изменения;
  - Прикладные изменения (включая установку хот-фиксов, патчей, версий, релизов ППО);
  - Любые другие работы, требующие остановку сервиса ППО.
- 2) Исполнитель проводит требуемые работы в согласованное Заказчиком время.

#### **5.5 Устранение ошибок ППО**

В рамках оказания услуг по сопровождению ППО, Исполнитель выполняет изменения ППО путем выпуска новых патчей или версий ППО для устранения зафиксированных ошибок ППО.

Способами устранения подтвержденных ошибок ППО, требующих внесения изменений в ППО, в соответствии с выставленным приоритетом, является выпуск:

- Экстренного патча;
- Кумулятивных патчей в соответствии с согласованным графиком их выпуска на момент регистрации ошибки;
- Очередной версии ППО.

Процедура выпуска патча включает следующие шаги:

- Подготовка исправляющего патча – включение исправлений по подтвержденным ошибкам ППО в патч;
- Сборка патча;
- Установка патча на тестовые среды Исполнителя, проведение тестирования патча;
- Передача протестированного Исполнителем патча и пользовательской документации;
- Приемка патча ППО. Заказчик осуществляет (на тестовых серверах, установленных у Заказчика, либо с привлечением пилотных объектов) приемку патча.
- Публикация патча ППО.

## **5.6 Установка обновлений ППО**

Услуга «Установка обновлений ППО» заключается в развертывании новой версии ППО (версия, релиз, коммутитив, патч, хотфикс, скрипт и пр.) в местах установки ППО.

Процедура установки обновления ППО включает в себя следующие шаги:

- Доведение патча (версии) до мест установки.
- Установка патча (версии) ППО в местах установки ППО
- Подтверждение Заказчиком исправлений ошибок ППО.

## **5.7 Управление качеством**

Анализ качества оказываемых услуг по техническому обслуживанию и сопровождению осуществляется на основе анализа состава и результатов обработки рекламаций.

Рекламация должна содержать реквизиты (номера и даты) обращений, по которым имел место факт некачественной работы Исполнителя, а также мотивированные (с указанием ссылок на соответствующие положения настоящего ПСиТО) замечания Заказчика, относящиеся к качеству



предоставления услуг по сопровождению и техническому обслуживанию ППО.

Оригинал рекламации направляется Исполнителю почтой, копия – по факсу, электронная копия – на адрес электронной почты Исполнителя.

### **5.8 Поддержка и консультирование пользователей Заказчика**

Консультирование Пользователей Заказчика заключается в формировании и передачи ответа на вопросы по функционированию и настройке ППО в соответствии с рекомендациями, определенными в документации к ППО.

Консультирование Пользователей проводится по вопросам:

- Функционирования ППО;
- Техническим аспектам работы ППО,
- Пользовательской документации;
- Порядка работы пользователей в соответствии с утвержденными технологическими регламентами.

При проведении консультативных работ Исполнитель:

- Получает Заявки от Пользователей на консультацию;
- Формирует ответы на вопросы;
- Передает Пользователю и фиксирует в Заявке ответы на вопросы по функционированию и настройке ППО в соответствии с рекомендациями, определенными в документации к ППО Пользователю или Заявителю.

Консультирование пользователей может осуществляться как непосредственно на «Горячей линии», так и другими сотрудниками Исполнителя.

### **5.9 Подготовка и актуализация пользовательской документации**

Подготовка и актуализация пользовательской документации может проводиться как при возникновении необходимости, определенной в ходе выполнения работ по Заявкам, так и по Заявкам от Пользователей с запросом обновить или создать справочную и учебную документацию.

## **6 ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**

Сдача-приемка услуг производится поквартально в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты завершения каждого календарного квартала и оформляется актом сдачи-приемки услуг.

Акт сдачи-приемки услуг по сопровождению ППО составляется Исполнителем и предоставляется для согласования Заказчику услуг, после чего Акт сдачи-приемки услуг подписывает Заказчик.

В течение 5 (пяти) рабочих дней после получения от Исполнителя акта сдачи-приемки услуг Заказчик должен подписать его или написать мотивированный отказ от подписания акта сдачи-приемки услуг. В противном случае оказанные услуги считаются принятыми без претензий.

При обнаружении недостатков Заказчик с участием Исполнителя составляет в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения от Исполнителя акта сдачи-приемки услуг акт устранения выявленных недостатков с указанием сроков их устранения и повторной приемки.