

**ООО «ИИС»**

614007, г. Пермь, ул. Тимирязева, 24а

---

**ИНТЕГРАЦИОННАЯ ПЛАТФОРМА HIGHWAY SERVICE BUS**

**HIGHWAY SB**

**РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

г. Пермь, 2021

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	3
2. СОСТАВ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ .....	4
3. ПОРЯДОК ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ И ИНЦИДЕНТОВ .....	6

## **1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

Данный регламент устанавливает порядок предоставления услуг технической поддержки интеграционной платформы Highway Service Bus (далее – ИС или Highway SB).

Техническую поддержку осуществляют специалисты ООО «ИИС» в рамках действующих контрактов.

## 2. СОСТАВ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Перечень услуг технической поддержки представлен в Таблица 1.

**Таблица 1. Перечень и описание оказываемых услуг технической поддержки**

Наименование услуги	Описание работ
Мониторинг работоспособности компонент ИС	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Выполнение периодических работ, связанных с обслуживанием баз данных и программных компонент ИС. Перечень работ и периодичность определяется условиями договора о технической поддержке.</li><li>2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки.</li><li>3. Регистрация инцидентов, выявленных в ходе мониторинга работоспособности компонент ИС.</li></ol>
Прием и обработка обращений	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Прием и обработка обращений по вопросам, связанным с эксплуатированием ИС.</li><li>2. Прием и обработка обращений, связанных с необходимостью проведения работ в рамках администрирования ИС.</li><li>3. Прием и обработка инцидентов, связанных с функционированием программных компонент ИС.</li></ol>
Консультирование	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Оказание консультационных услуг пользователям, связанных с эксплуатированием ИС;</li><li>2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки.</li></ol>
Администрирование ИС	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Регистрация новых клиентов, типов сообщений, подписок в соответствии с обращением Заказчика.</li><li>2. Фиксирование выполненных работ в</li></ol>

Наименование услуги	Описание работ
	журнале технической поддержки.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Добавление новых пользователей и настройка доступа в соответствии с обращением Заказчика.</li> <li>2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки.</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формирование инструкций для обслуживающего персонала и пользователей ИС.</li> <li>2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки.</li> </ol>
Решение инцидентов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Расследование инцидентов;</li> <li>2. Устранение инцидентов силами Исполнителя, либо обоснование того, что данная проблема должна быть решена в рамках гарантийной поддержки Highway SB, либо обоснование того, что решение инцидента выходит за пределы обязательств Исполнителя.</li> <li>3. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки.</li> </ol>
Реализация запросов на изменения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Регистрация запросов на изменения от пользователей;</li> <li>2. Анализ и подготовка описаний соответствующих новых требований к системе;</li> <li>3. Согласование с Заказчиком трудозатрат на реализацию и приоритетов требований;</li> <li>4. Выполнение доработок системы в соответствии с новыми требованиями.</li> <li>5. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки.</li> </ol>

### 3. ПОРЯДОК ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ И ИНЦИДЕНТОВ

Прием обращений в службу технической поддержки осуществляется:

- по телефону: +7 (342) 2385288, ежедневно, круглосуточно;
- по электронной почте: [stp.esbpk@ics.perm.ru](mailto:stp.esbpk@ics.perm.ru), ежедневно, круглосуточно.

Все обращения регистрируются в журнале технической поддержки и классифицируются в соответствии с Таблица 2.

**Таблица 2. Классификация обращений**

Категория	Описание
<b>Запрос на обслуживание (RFS)</b>	Обращение пользователя для получения нового или дополнительного обслуживания, либо запрос пользователя на выполнение штатных операций с поддерживаемыми информационными системами. Включает подкатегории:  1. Запрос на информацию (RFI); 2. Запрос на документацию (RFD).
<b>Запрос на информацию (RFI)</b>	Подкатегория запросов на обслуживание. Обращение пользователя за получением информации о поддерживаемой информационной системе или предоставляемой ИТ-услуге.
<b>Запрос на документацию (RFD)</b>	Подкатегория запросов на обслуживание. Обращение пользователя за получением документации по информационной инфраструктуре или ИТ-услуге.
<b>Запрос на изменения (RFC)</b>	Обращения пользователя по поводу реализации новой функциональности Системы, или внесения изменения в существующую функциональность.
<b>Инцидент (Incident)</b>	Обращение пользователя по поводу сбоя или иного нарушения работы, которое привело к отказу в предоставлении ИТ-услуги или недопустимому снижению уровня предоставления ИТ-услуги. Включает в себя инциденты, связанные с программным обеспечением.

По инцидентам дополнительно устанавливается приоритет в зависимости от уровня влияния на выполнение бизнес-процессов Заказчика в соответствии Таблица 3.

**Таблица 3. Приоритет обращения**

Приоритет	Пример заявки
<b>Низкий</b>	Заявка от сотрудника, основная деятельность которого не связана с основным бизнес-процессом, связана с некритичными для пользователя вспомогательными функциями.
<b>Средний</b>	Данный статус необходимо проставлять всем заявкам, не попадающим под описание высокого и критического приоритета (статус по умолчанию).
<b>Высокий</b>	Заявка от сотрудника, деятельность которого в данный момент сильно влияет на бизнес-процесс.
<b>Критический</b>	Заявка от пользователей, деятельность которых в данный момент критически влияет на бизнес-процесс.

Сроки решения инцидентов устанавливаются в зависимости от их приоритета и уровня влияния на выполнение бизнес-процессов Заказчика и по умолчанию определяются в соответствии с Таблица .

В случае если обращение было подано в выходной или праздничный день согласно производственному календарю РФ, срок решения инцидентов низкого и среднего приоритета исчисляется с начала первого рабочего дня, следующего за днем подачи обращения.

**Таблица 4. Сроки решения инцидентов**

Приоритет\Влияние	Время реакции на запросы Заказчика в часах в зависимости от влияния		
	Низкое	Среднее	Высокое
<b>Низкий</b>	96	72	48
<b>Средний</b>	72	48	48
<b>Высокий</b>	48	48	24
<b>Критический</b>	48	24	12