



ООО «ИИС»
Группа компаний «ИВС»

614007, г. Пермь, ул. Тимирязева, 24а
тел.(342) 219-65-15, 238-52-00, факс (342) 219-65-10

ИНТЕГРАЦИОННАЯ ПЛАТФОРМА HIGHWAY SERVICE BUS
HIGHWAY SB
РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

г. Пермь, 2018

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

Наименование услуги	Описание работ
	журнале технической поддержки.
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Добавление новых пользователей и настройка доступа в соответствии с обращением Заказчика. 2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки.
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование инструкций для обслуживающего персонала и пользователей ИС. 2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки.
Решение инцидентов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Расследование инцидентов; 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. 3. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки.
Реализация запросов на изменения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Регистрация запросов на изменения от пользователей; 2. Анализ и подготовка описаний соответствующих новых требований к системе; 3. Согласование с Заказчиком трудозатрат на реализацию и приоритетов требований; 4. Выполнение доработок системы в соответствии с новыми требованиями. 5. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки.

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, ежедневно, круглосуточно.

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

Таблица 2. Классификация обращений

Категория	Описание
Запрос на обслуживание (RFS)	Обращение пользователя для получения нового или дополнительного обслуживания, либо запрос пользователя на выполнение штатных операций с поддерживаемыми информационными системами. Включает подкатегории: <ol style="list-style-type: none">1. Запрос на информацию (RFI);2. Запрос на документацию (RFD).
Запрос на информацию (RFI)	Подкатегория запросов на обслуживание. Обращение пользователя за получением информации о поддерживаемой информационной системе или предоставляемой ИТ-услуге.
Запрос на документацию (RFD)	Подкатегория запросов на обслуживание. Обращение пользователя за получением документации по информационной инфраструктуре или ИТ-услуге.
Запрос на изменения (RFC)	Обращения пользователя по поводу реализации новой функциональности Системы, или внесения изменения в существующую функциональность.
Инцидент (Incident)	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
Низкий	Заявка от сотрудника, основная деятельность которого не связана с основным бизнес-процессом, связана с некритичными для пользователя вспомогательными функциями.
Средний	Данный статус необходимо проставлять всем заявкам, не попадающим под описание высокого и критического приоритета (статус по умолчанию).
Высокий	Заявка от сотрудника, деятельность которого в данный момент сильно влияет на бизнес-процесс.
Критический	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
Низкий	96	72	48
Средний	72	48	48
Высокий	48	48	24
Критический	48	24	12