**Регламент**

**обслуживания и сопровождения сайта opyt.ru**

**Содержание**

[**1.** **Общие положения** 2](#_Toc73023626)

[**2.** **Техническое обслуживание сайта** 2](#_Toc73023627)

[**3.** **Сопровождение сайта** 3](#_Toc73023628)

[**4.** **Параметры качества функционирования сайта** 3](#_Toc73023629)

1. **Общие положения**
   1. Настоящий регламент определяет состав, содержание и параметры качества выполнения мероприятий по сопровождению и техническому обслуживанию
   2. Для целей настоящего Регламента используются понятия, которые означают следующее:

* Заявка - любой запрос пользователя на получение консультации, восстановление функционирования или изменение функции информационной системы (ее подсистемы, компонента)
* Инцидент - любое событие, приводящее к нарушению функционирования информационной системы (ее подсистемы, компонента) либо оказывающее или способное оказывать негативное влияние на ее функционирование
* Пользователь - лицо, участвующее в функционировании информационной системы или использующее ее функции
* Служба технической поддержки - сервисная структура, осуществляющая сопровождение и техническую поддержку информационных систем
* Сопровождение - комплекс организационных и технических мероприятий по обеспечению устойчивого функционирования и развития информационной системы
* Техническое обслуживание - комплекс организационных и технических мероприятий по поддержанию эксплуатационной готовности информационной системы.
  1. Сопровождение и техническое обслуживание сайта осуществляются с целью обеспечения ее устойчивого функционирования и развития.

1. **Техническое обслуживание сайта**
   1. Техническое обслуживание сайта включает в себя:

* Техническую поддержку пользователей
* Выполнение регламентного обслуживания сайта, включая операции по резервному копированию данных
* анализ и устранение инцидентов, возникающих при эксплуатации сайта
* восстановление информации и работоспособности сайта после отказов и сбоев
* проверку целостности информации после устранения отказов и сбоев
* настройку и контроль процедур формирования резервных копий баз данных
  1. В рамках технической поддержки пользователей обеспечивается реализация следующих задач:
* прием заявок от пользователей
* оповещение пользователей о временной недоступности сайта

1. **Сопровождение сайта**
   1. Сопровождение данного сайта включает в себя:

* Обеспечение заданных параметров надежности и производительности сайта.
* Анализ функционирования сайта.
* Выявление нестабильной работы сайта.
* Устранение выявленных недостатков сайта.
* Доработка функционала сайта по заявкам пользователей.
* Внесение необходимых изменений в эксплуатационную документацию.

1. **Параметры качества функционирования сайта**
   1. Функционирование сайта должно обеспечиваться в круглосуточном режиме. Допустимы краткосрочные перерывы в работе сайта в результате сбоев и ошибок.
   2. Функционирование сайта должно обеспечиваться 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(366) дней в году.
   3. Время восстановления работоспособности сайта не должно превышать 4 часов.