

## **Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла**

### **ПК МАГИСТРАЛЬ, в том числе устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПК МАГИСТРАЛЬ**

#### **1. Общие положения**

- 1.1. Настоящий документ определяет протокол взаимодействия пользователей системы, представителей ИТ-подразделения Заказчика и представителей поддержки ГК «Ай-Теко» (Ай-Теко) по выполнению работ в рамках промышленной эксплуатации системы ПК МАГИСТРАЛЬ.
  - 1.2. Ответственным за выполнение работ со стороны ИТ-подразделения Заказчика является лицо, определенное внутренними документами Заказчика.
  - 1.3. Ответственным со стороны ГК «Ай-Теко» (ООО «АрСи БиАй») является руководитель Центра производственных систем переработки Смолянинов Вячеслав Александрович.
- 

#### **2. Термины и сокращения**

**Время реакции** - Временной промежуток между регистрацией запроса и началом работ по его исполнению.

**Время разрешения/выполнения** - Временной промежуток между регистрацией запроса в системе до завершения работ по данному обращению.

**2 линия поддержки** - Специалисты ИТ Заказчика, профильные подразделения ГК «Ай-Теко» (ООО «АрСи БиАй»).

**3 линия поддержки** - Специалисты ГК «Ай-Теко» (ООО «АрСи ПРО»).

**Запрос на обслуживание** - Запрос от конечного пользователя Системы на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры.

**Изменение** - Добавление, изменение или удаление принятого или поддерживаемого оборудования, программного обеспечения, приложений, услуг, окружения, систем, документации.

**Инициатор** - Конечный пользователь Системы, от которого поступило обращение.

**Инцидент** - Любое событие, не характерное для нормального процесса промышленной эксплуатации Системы и при этом оказывающее (или способное оказать) негативное влияние на функционирование Системы.

**ИТ-инфраструктура** - Совокупность всех программных и аппаратных средств, услуг, процессов, технологий, а также любых других материальных и нематериальных ценностей, относящихся к ведению ИТ-подразделений.

**Координатор** - Сотрудник ИТ-подразделения Заказчика, выполняющий, координирующий работу по обращениям, специалист Рабочей группы.

**Маршрутизация заявки** - Передача обращения пользователя путем направления (передача с первой линии поддержки на вторую, со второй на третью и так далее) в целях обеспечения своевременного решения обращения.

**СБП** - Служба бизнес-приложений.

**Рабочая группа** - Группа системы «Тех. поддержка МАГИСТРАЛЬ».

**Критический инцидент** - Инцидент, в результате которого в системе невозможно создать задание по паспортному контролю, назначить по нему исполнителей, ввести результаты испытаний или выдать паспорт качества.

### 3. Метрики оказания услуг Вариант А

#### 3.1. Метрики выполнения обращений категории «Инцидент»:

| Наименование параметра        | Приоритет      |               |
|-------------------------------|----------------|---------------|
|                               | Критический    | Стандартный   |
| Максимальное время реакции    | 2 рабочих часа | 2 рабочих дня |
| Максимальное время устранения | 4 рабочих часа | 4 рабочих дня |

#### 3.2. Метрики выполнения типовых обращений категории «Запрос на обслуживание»:

| Наименование параметра        | Время, рабочие дни |
|-------------------------------|--------------------|
| Максимальное время реакции    | 2                  |
| Максимальное время устранения | 4                  |

#### 3.3. Метрики выполнения обращений категории «Запрос на изменение»:

Метрики на выполнение запросов на изменения будут согласовываться с Заказчиком в каждом случае отдельно. Исполнитель гарантирует соблюдение метрик обслуживания, указанных в настоящем разделе, для не менее чем 95% обращений пользователей.

### 4. Метрики Вариант Б

#### 4.1. Расписание обслуживания

| Форма обслуживания<br>пользователей            | ПН                                      | ВТ | СР | ЧТ | ПТ | СБ                  | ВС |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------|----|----|----|----|---------------------|----|
|                                                |                                         |    |    |    |    | Празд. Дни          |    |
| Обработка обращений.<br>3-я линия ГК «Ай-Теко» | с 08:00 до 17:00 по московскому времени |    |    |    |    | Не<br>предусмотрено |    |

Метрики обслуживания

4.1.1. Исполнитель гарантирует соблюдение метрик обслуживания, указанных в настоящем разделе, для не менее чем 95% обращений пользователей

#### 4.1.2. Время решения:

| Категория обращения    | Максимальное время реакции*                                                                             |                                  | Максимальное время решения*  |                                  |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
|                        | Критический приоритет, час**                                                                            | Стандартный приоритет, раб.дни** | Критический приоритет, час** | Стандартный приоритет, раб.дни** |
| Инцидент               | 2                                                                                                       | 2                                | 4                            | 4                                |
| Запрос на обслуживание | -                                                                                                       | 2                                | -                            | 4                                |
| Запрос на изменение    | Метрики на выполнение запросов на изменения будут согласовываться с Заказчиком в каждом случае отдельно |                                  |                              |                                  |
| Претензия              |                                                                                                         | 8 час                            | -                            | 36 час                           |

\* В соответствии с расписанием обслуживания (п. 5.1 настоящего документа)

\*\*Время, затраченное на авторизацию, в расчет времени решения обращения не включается

### 5. Порядок обработки обращений

#### 5.1.Перечень сотрудников 2-ой линии поддержки, осуществляющих обращения в 3-ю линию поддержки

| № п/п | ФИО                          | Телефон          | e-mail          |
|-------|------------------------------|------------------|-----------------|
| 1     | Старший 2-линии поддержки    | +7 495 777 10 95 | office@rcbi.pro |
| 2     | Специалист 2-линии поддержки |                  |                 |

5.1.1. В случае изменения перечня сотрудников 2-ой линии поддержки или их контактных данных ответственный со стороны ИТ-подразделения Заказчика обязан незамедлительно уведомить об этом ответственного со стороны ГК «Ай-Теко».

#### 5.2.Перечень сотрудников 3-ей линии поддержки

5.2.1. Ниже приведен перечень сотрудников 3-ей линии поддержки и их контактных данных.

| № п/п | ФИО                          | Телефон          | Адрес                             | e-mail          |
|-------|------------------------------|------------------|-----------------------------------|-----------------|
| 1     | Старший 3-линии поддержки    | +7 495 777 10 95 | г.Рязань, ул. Право-Лыбедская, 40 | office@rcbi.pro |
| 2     | Специалист 3-линии поддержки |                  |                                   |                 |

5.2.2. В случае изменения перечня сотрудников 3-ей линии поддержки или их контактных данных ответственный со стороны ГК «Ай-Теко» (ООО «АрСи ПРО») обязан незамедлительно уведомить об этом ответственного со стороны ИТ-подразделения Заказчика.

#### 5.3.Состав и размещение компонент инфраструктуры для технической поддержки, сопровождения и модернизации ПК МАГИСТРАЛЬ

| Назначение/компоненты инфраструктуры | Адрес размещения |  |  |
|--------------------------------------|------------------|--|--|
|--------------------------------------|------------------|--|--|

|  |                                              |                                          |  |  |
|--|----------------------------------------------|------------------------------------------|--|--|
|  | Инфраструктура тех.поддержки и сопровождения | г.Рязань,<br>ул. Право-<br>Лыбедская, 40 |  |  |
|  | Инфраструктура разработки                    | г.Рязань,<br>ул. Право-<br>Лыбедская, 40 |  |  |
|  |                                              |                                          |  |  |

#### **5.4.Порядок поступления и обработки обращений**

5.4.1. Все обращения конечных пользователей должны направляться в Диспетчерскую службу ИТ-подразделения Заказчика.

| Регион, Предприятие |                       | Наименование предприятия |
|---------------------|-----------------------|--------------------------|
|                     | по телефону:          |                          |
|                     | по электронной почте: |                          |

5.4.2. Все обращения пользователей обрабатываются Диспетчерской службой ИТ-подразделения Заказчика.

5.4.3. Ответственным за выполнение SLA, коммуникацию специалистов разных групп в рамках решения инцидентов является руководитель центра производственных систем, в период его отсутствия - координатор группы.

#### **5.5.Порядок назначения, выполнения и контроль обращений пользователей**

Все обращения пользователей в рамках промышленной эксплуатации ПК МАГИСТРАЛЬ назначаются в Рабочую группу поддержки ИТ-подразделения Заказчика.

Координатор, получивший наряд на выполнение работ по обращению в системе регистрации заявок, является ответственным за распределение работ по обращениям. Если при выполнении работ по обращению необходимо участие третьей линии поддержки Исполнителя и обращение включает выполнение работ из списка, приведенного в п. 5.2.1 настоящего документа, Координатор направляет электронное письмо на адрес третьей линии поддержки (office@rcbi.pro) с указанием:

- формулировки обращения;
- контактов заявителя (ФИО, электронный адрес, телефон);
- крайнего срока выполнения обращения.

В случае необходимости ускорения процесса обработки обращения специалист 2-ой линии поддержки может продублировать обращение в 3-ю линию поддержки с помощью телефонного звонка специалистам из перечня, приведенного в п. 5.4.1 настоящего документа.

Если обращение в 3-ю линию поддержки происходит во внерабочее время (любое время, кроме указанного в п. 4.1 «Расписание обслуживания»), то телефонный звонок должен быть адресован дежурному специалисту. График дежурств ежемесячно составляется ГК «Ай-Теко» и рассылается лицам, перечисленным в п. 5.1 «Перечень сотрудников 2-ой линии поддержки, осуществляющих обращения в 3-ю линию поддержки».

Специалист 2-ой линии поддержки, отправивший заявку на 3-ю линию поддержки, уведомляет Инициатора об отправке обращения на 3-ю линию поддержки, отражает время отправки в комментарии к обращению в системе регистрации заявок.

Координатор работ 3-ей линии поддержки координирует выполнение обращений, назначенных в группу, и несет ответственность за их своевременное выполнение.

Координатор работ 3-ей линии отвечает за уведомление специалиста 2-ой линии о завершении работ по обращению путем направления электронного письма (с указанием номера обращения, причины возникновения, метода решения) на адрес специалиста 2-ой линии поддержки, в копии указывает Координатора Рабочей группы 2-ой линии поддержки и Диспетчерскую службу Заказчика.

### 5.6.Перечень типовых операций, передаваемых на 3-ю линию поддержки

Ниже приведен перечень типовых операций, передаваемых на 3-ю линию поддержки:

| №<br>п/<br>п | Типовая операция                                          | Описание |
|--------------|-----------------------------------------------------------|----------|
| 1            | Разработка отчетов                                        |          |
| 2            | Управление доступом                                       |          |
| 3            | Предоставление особых прав                                |          |
| 4            | Консультация                                              |          |
| 5            | Ошибка в данных                                           |          |
| 6            | Изменение справочников                                    |          |
| 7            | Разработка/модификация функционала                        |          |
| 8            | Исправление ошибки доступа к системе (система недоступна) |          |
| 9            | Ошибка в работе системы                                   |          |

Перечень стандартных запросов на обслуживание

| №<br>п/п | Описание                                                                                                                                                              | Ограничение объема<br>(чел-часов в месяц) |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1        | Решение проблем с доступом к системе и полномочиями                                                                                                                   | 1                                         |
| 2        | Диагностика и анализ ошибок пользователей в системе                                                                                                                   | 4,5                                       |
| 3        | Взаимодействие с 3-й линией поддержки по локализованным ошибкам пользователей в системе, эскалация на согласование экспертам Заказчика предлагаемых вариантов решения | 4,5                                       |

|   |                                                                                                                                                 |    |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4 | Поиск и применение обходных решений по проблемам в системе, без внесения изменений в конфигурацию системы, если такие обходные решения возможны | 9  |
| 5 | Консультирование пользователей по методологии в рамках принятых на поддержку бизнес-процессов и переданной проектной документации               | 13 |
| 6 | Подготовка Заявок на внесение изменений в Систему по запросам пользователей, связанных с функциональностью Системы                              | 9  |
| 7 | Настройка отчётов в системе, в т. ч. универсальных и внешних                                                                                    | 5  |
| 8 | Определение профилей и прав доступа, необходимых пользователю                                                                                   | 1  |

#### **5.7.Функции 2-ой линии поддержки**

- Прием и регистрация заявок.
- Подключение ПК пользователя к серверу МАГИСТРАЛЬ.
- Поддержка НСИ.
- Диагностика и анализ ошибок пользователя.
- Консультирование пользователей
- Предоставление консультаций по исправлению ошибок, обусловленных действиями пользователей ПО.
- Анализ и исправление ошибок, допущенных при настройке ПО.

#### **5.8.Функции ИТ-подразделения Заказчика**

- Предоставление рекомендаций по обновлению объектов ПО связи с выходом новых версий, оперативных обновлений и сервисных пакетов производителя ПО
  - Настройка графика резервного копирования. Мониторинг выполнения резервного копирования базы данных.
  - Тестирование процедур резервного копирования. Мониторинг производительности.
  - Профилактика обследования баз данных для предупреждения внештатных ситуаций ИТ-специалистов Заказчика
  - Контроль свободного места на дисках.
  - Предоставление транспорта при вызове, в обе стороны.
-