

Описание процессов, обеспечивающих поддержания жизненного цикла DES.LIMS, в том числе устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации DES.LIMS

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящий документ определяет протокол взаимодействия пользователей системы, представителей ИТ-подразделения Заказчика и представителей поддержки АО «Ай-Теко» (Ай-Теко) по выполнению работ в рамках промышленной эксплуатации системы DES.LIMS.
- 1.2. Ответственным за выполнение работ со стороны ИТ-подразделения Заказчика является [REDACTED]
- 1.3. Ответственным со стороны АО «Ай-Теко» является руководитель Направления систем контроля качества Разживин Евгений Анатольевич.

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, 2 линия поддержки.

3 линия поддержки - Специалисты АО «Ай-Теко».

Запрос на обслуживание - Запрос от конечного пользователя LIMS 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 LIMS, от которого поступило обращение.

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

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 LIMS».

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	0,5	2
Максимальное время устранения	4	8

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

Наименование параметра	Время, часов
Максимальное время реакции	2
Максимальное время устранения	16

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 пользователей	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
						Празд. Дни	
Обработка обращений. 3-я линия АО «Ай-Техо»	с 08:00 до 17:00 по московскому времени					Не 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, час**	Критический приоритет, час**	Стандартный приоритет, час**
Инцидент	0,5	2	4	8
Запрос на обслуживание	-	2	-	16
Запрос на изменение	Метрики на выполнение запросов на изменения будут согласовываться с Заказчиком в каждом случае отдельно			
Претензия		8	-	36

* 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			
2			

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 АО «Ай-Техо».

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	e-mail
1	Разживин Евгений Анатольевич	+7 905 331-26-12	E.Razzhivin@i-teco.ru
2	Шпак Дмитрий Владимирович	+7 917 840-14-24	D.Shpak@i-teco.ru
3	Болотин Андрей Владимирович	+7 917 830-09-84	a.bolotin@i-teco.ru

5.2.2. В случае изменения перечня сотрудников 3-ей линии поддержки или их контактных данных ответственный со стороны АО «Ай-Техо» обязан незамедлительно уведомить об этом ответственного со стороны ИТ-подразделения Заказчика.

5.3. Порядок поступления и обработки обращений

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

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

- 5.3.2. Все обращения пользователей обрабатываются Диспетчерской службой ИТ-подразделения Заказчика.
- 5.3.3. Ответственным за выполнение SLA, коммуникацию специалистов разных групп в рамках решения инцидентов является руководитель центра обслуживания LIMS, в период его отсутствия - координатор группы.

5.4. Порядок назначения, выполнения и контроль обращений пользователей

- 5.4.1. Все обращения пользователей в рамках промышленной эксплуатации LIMS назначаются в Рабочую группу поддержки ИТ-подразделения Заказчика.
- 5.4.2. 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. 3.5.1 настоящего документа, Координатор направляет электронное письмо на адрес третьей линии поддержки (info@vittecon.ru) с указанием:
- формулировки обращения;
 - контактов заявителя (ФИО, электронный адрес, телефон);
 - крайнего срока выполнения обращения.
- 5.4.3. 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. 3.2.1 настоящего документа.
- 5.4.4. Если обращение в 3-ю линию поддержки происходит во внерабочее время (любое время, кроме указанного в п. 5.1 «Расписание обслуживания»), то телефонный звонок должен быть адресован дежурному специалисту. График дежурств ежемесячно составляется АО «Ай-Теко» и рассылается лицам, перечисленным в п. 3.1 «Перечень сотрудников 2-ой линии поддержки, осуществляющих обращения в 3-ю линию поддержки».
- 5.4.5. 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.
- 5.4.6. Координатор работ 3-ей линии поддержки координирует выполнение обращений, назначенных в группу, и несет ответственность за их своевременное выполнение.
- 5.4.7. 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.

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

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

№ п/п	Типовая операция	Описание
1	Разработка отчетов	
2	Изменение/расширение функциональности	
3	Внесение изменений в логику бизнес-процессов системы	
4	Выполнение запросов на изменение, доработок по согласованным заявкам Заказчика	Перенаправление обращений специалистам компании-исполнителя по гарантийному обслуживанию при наступлении гарантийного случая – в период действия обязательств по гарантийному обслуживанию
5	Тестирование выполненных доработок, подготовка пакета инсталляции и инструкции для технических специалистов 2-й линии	
6	Ввод, выгрузка и обработка данных	Формирование запросов к базе данных, предназначенных для единоразовой выгрузки данных в формате, определенном пользователем, или для изменения данных в соответствии с заданными условиями
7	Обеспечение восстановления данных за период	Обеспечение восстановления данных, которые были изменены или удалены в результате некорректной работы лабораторной информационной системы, при наличии резервных копий базы данных, содержащей необходимую информацию
8	Осуществление интеграции с прочими информационными системами	
9	Оказание консультационной поддержки службам техподдержки по исправлению ошибок в системе DES.LIMS	Консультирование специалистов 2-ой линии поддержки по вопросам корректного функционирования лабораторных информационных систем
10	Контроль установленных версий Системы и автоматизированное обновление клиентов Системы	

5.5.2. Перечень стандартных запросов на обслуживание

№ п/п	Описание	Ограничение объема (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 отчетов в системе, в т. ч. универсальных и внешних	5
8	Определение профилей и прав доступа, необходимых пользователю	1

5.6. Функции 2-ой линии поддержки

- 5.6.1. Прием и регистрация заявок.
- 5.6.2. Подключение ПК пользователя к серверу LIMS, настройка LIMS, приборов.
- 5.6.3. Трассировка и обработка данных из отчетов программ о проведенных анализах с лабораторных приборов.
- 5.6.4. Поддержка НСИ.
- 5.6.5. Диагностика и анализ ошибок пользователя.
- 5.6.6. Консультирование пользователей
- 5.6.7. Администрирование LIMS в рамках функционала
- 5.6.8. Предоставление консультаций по исправлению ошибок, обусловленных действиями пользователей ПО.
- 5.6.9. Анализ и исправление ошибок, допущенных при настройке ПО.
- 5.6.10. Контроль работоспособности подключения лабораторных приборов к ПК LIMS

5.7. Функции ИТ-подразделения Заказчика

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