

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

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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.MES.
- 1.2. Ответственным за выполнение работ со стороны ИТ-подразделения Заказчика является: .
- 1.3. Ответственным со стороны АО «Ай-Теко» является Логунов Максим Евгеньевич.

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 DES.MES 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 DES.MES, от которого поступило обращение.

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

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 DES.MES».

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-Теко» | 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 | Ефремов Андрей Александрович | +7 (8442) 968075 доб.3075 | aa.efremov@i-teco.ru |

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-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 | e-mail |
|-------|-------------------|-----------------------|--|
| 1 | Логунов Максим | +7 (495) 7771095 доб. | logunov@i-teco.ru |
| 2 | Толкачев Вячеслав | +7 (495) 7771095 доб. | v.tolkachev@i-teco.ru |

5.2.2. В случае изменения перечня сотрудников 3-ей линии поддержки или их контактных данных ответственный со стороны АО «Ай-Теко» 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 DES.MES, 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 DES.MES 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. 5.2.1 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 рассыпается 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 компаний-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.MES | 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 отчётов 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 DES.MES, настройка DES.MES, приборов.
- 5.6.3. Поддержка НСИ.
- 5.6.4. Диагностика и анализ ошибок пользователя.
- 5.6.5. Консультирование пользователей
- 5.6.6. Администрирование DES.MES в рамках функционала
- 5.6.7. Предоставление консультаций по исправлению ошибок, обусловленных действиями пользователей ПО.
- 5.6.8. Анализ и исправление ошибок, допущенных при настройке ПО.
- 5.6.9. Контроль работоспособности подключения и обмена данными DES.MES с внешними системами.

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.