

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

## 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.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-Тек».

##### 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.	<a href="mailto:logunov@i-teco.ru">logunov@i-teco.ru</a>
2	Толкачев Вячеслав	+7 (495) 7771095 доб.	<a href="mailto:v.tolkachev@i-teco.ru">v.tolkachev@i-teco.ru</a>

5.2.2. В случае изменения перечня сотрудников 3-ей линии поддержки или их контактных данных ответственный со стороны АО «Ай-Тек» 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 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.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 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 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.