УНИВЕРСАЛЬНЫЙ ШЛЮЗ ДЛЯ ГОСТИНИЦ

Регламент эксплуатации

Первая редакция

Москва 2025 г.

Содержание

Содержание....2
1 Назначение документа....3
2 Термины, определения и сокращения....4
3 Общие положения....6
3.1 Область применения....6
3.2 Контакты сторон....6
4 Взаимодействие Сторон в процессе эксплуатации Системы....6
4.1 Роли и функции Сторон....6
4.2 Режимы работы Системы....7
4.3 Общий алгоритм работы с инцидентами....7
4.3.1 Выявление инцидента....7
4.3.2 Регистрация и решение инцидентов....8
4.3.3 Закрытие инцидента....9
4.3.4 Эскалация инцидента....9
Приложение № 1....11
Приложение № 2....12

1 Назначение документа

Регламент по эксплуатации ИС «Универсальный шлюз для гостиниц» (далее Система) распространяет своё действие на интеграционное решение, обеспечивающее связь PMS систем клиентов с платформами SDP, Wi-fi, ВАТС РТК, и устанавливает порядок взаимодействия сторон в ходе эксплуатации, при возникновении и устранении инцидентов и определяет:

- порядок эксплуатации ПО;
- порядок выявления инцидентов и их дальнейшую обработку;
- порядок взаимодействия при эксплуатации аппаратной инфраструктуры, системного и прикладного программного обеспечения Система;
- порядок оповещения в ходе эксплуатации и в процессе решения инцидентов;

Данный документ вводится в действие с момента его подписания.

2 Термины, определения и сокращения.

В данном Регламенте применяются следующие термины и сокращения:

Термин		Определение
1ЛП	*Группа технической поддержки Системы*	*Единая точка контакта для Пользователей по вопросам доступа и базового функционала Системы.*
	Группа поддержки инфраструктуры Системы	*Поддержка штатного функционирования аппаратной инфраструктуры ЦОД Заказчика, в том числе подсистем информационной безопасности и сетевой связанности. Обработка обращений от Группы технической поддержки Системы первой линии поддержки и второй линии поддержки, касающихся функционирования аппаратной инфраструктуры ЦОД*
	Группа поддержки эксплуатации Системы	*Поддержка штатного функционирования прикладного программного обеспечения, обработка обращений от первой линии поддержки, касающихся работы Системы*
2ЛП	*Группа поддержки эксплуатации Системы*	*Обработка обращений от Группы поддержки эксплуатации Системы 1ЛТП, которые не могут быть решены их силами или требуют доработки Системы.*
ООО «Ростелеком Информационные Технологии» (Исполнитель)		ООО «Ростелеком Информационные технологии» - Исполнитель по договору, оказывающий Услугу в рамках Регламента
Инцидент		Событие, которое не является частью стандартного функционирования Системы и приводит или может привести к сбою или понижению качества функционирования Системы, используемой Заказчиком
Система		ИС «Универсальный шлюз для гостиниц»
Пользователь		Клиент ИС «Универсальный шлюз для гостиниц» (представитель внешнего клиента)
Приоритет		Определение важности и срочности решения инцидента с учетом влияния, оказываемого на функционирование Системы и связанным с ним прикладных бизнес-процессов Заказчика.
Ростелеком (Заказчик)		ПАО «Ростелеком», Продуктовый офис "Телевидение для бизнеса"
Услуга		Эксплуатационно-техническая поддержка ИС «Универсальный шлюз для гостиниц» - комплекс мер, направленных на обеспечение работоспособности Системы, бесперебойного функционирования и эффективного использования Системы.
ЦОД		Центр обработки данных Заказчика
ЦХД		Центр Хранения Данных Ростелеком ЦОД
ТАМ ЦХД		Technical account manager ЦХД

ПЦП	Платформа Цифровых продуктов
Эскалация	Порядок информирования ответственных руководителей каждой из участвующих Сторон в случае необходимости привлечения дополнительных ресурсов к решению проблем, а также содействие в координации взаимодействия ответственных за обработку и решение инцидентов со стороны всех участников

3 Общие положения

3.1 Область применения

Положения настоящего Регламента распространяются на всех сотрудников Сторон, обеспечивающих эксплуатацию и бесперебойное функционирование Системы на участке виртуальных серверов, системного и прикладного программного обеспечения Системы, размещенных на аппаратной инфраструктуре Заказчика.

Аппаратная инфраструктура Заказчика, на которой развернуто и эксплуатируется Система (включая все модули, подсистемы) содержится в Приложении №2 к настоящему Регламенту. По ходу развития прикладных решений Заказчика требования к аппаратной инфраструктуре могут уточняться по взаимному согласованию между Сторонами.

Услуга Эксплуатационно-технической поддержки ПО Системы включает в себя:

- техническую поддержку прикладного ПО, включая все модули, подсистемы;
- техническую поддержку общесистемного программного обеспечения, используемого на виртуальных ресурсах и машинах при эксплуатации Системы;
- решение Информационных запросов Пользователей по функционалу Системы полученных от 1ЛП;

3.2 Контакты сторон

Контактная информация ответственных лиц и подразделений Сторон, участвующих в эксплуатации и поддержке Системы, приведена в Приложении №1 к настоящему Регламенту.

4 Взаимодействие Сторон в процессе эксплуатации Системы

4.1 Роли и функции Сторон

Роль	Функция	Ответственная сторона
Группа поддержки инфраструктуры Системы	• Производит организацию сетевого доступа Пользователей к Системе, имеет оперативную связь со второй линией поддержки, а также имеет полномочия эскалировать проблемы или передать обращение на другую услугу в САСП; • Обеспечивает штатное функционирование серверного и сетевого оборудования, подсистем инфраструктуры и информационной безопасности; • Производит приём и обработку запросов, связанных с функционированием серверного оборудования и подсистем ЦОД задействованных в работе Системы;	ООО Ростелеком ЦОД (ТП ЦХД)

	• Выполняет регламентные, аварийные и иные работы связанные обслуживанием оборудования ЦОД;	
Группа поддержки Системы	• Проводит подготовку и согласование плановых работ на Системе; • Выполняет регламентные и аварийные работы, связанные с обслуживанием программного обеспечения Системы, устанавливает обновления и исправления; • Обеспечивает штатное функционирование всех уровней программного обеспечения Системы; • Осуществляет мониторинг корректности функционирования всех уровней программного обеспечения Системы;	Специалисты ООО «Ростелеком Информационные Технологии»
Группа эксплуатации Системы	• Осуществляет решение вопросов, переданных в порядке эскалации; • Проводит доработку Системы в случае выявления несоответствия ее заложенным на этапе реализации требованиям • Осуществляет передачу обновлений и исправлений Группе поддержки Системы	Специалисты ООО «Ростелеком Информационные Технологии»

4.2 Режимы работы Системы.

Штатный – режим, в котором все компоненты Системы исправны и обеспечивают выполнение своих функций в соответствии с проектными решениями.

Сервисный – режим, в котором один из компонентов Системы планово выведен из штатного режима инженерами Группы поддержки эксплуатации Системы для проведения технического обслуживания. В данном режиме обеспечивается функционирование Системы с возможным снижением производительности или за счет резервных компонентов.

Аварийный – режим, обеспечивающий выполнение функций ИС при выходе из строя одного или нескольких компонентов Системы. Условием аварийного режима является определение инженерами Группы поддержки эксплуатации Системы наличия в Системе отказавшего компонента.

Остановка – режим, в котором выполнение функций Системы не обеспечивается.

4.3 Общий алгоритм работы с инцидентами

4.3.1 Выявление инцидента

В ходе эксплуатации Системы возможно возникновение Инцидентов. Задача по их оперативному устранению и минимизации негативного влияния их последствий является приоритетной для представителей обоих Сторон.

В рамках решения инцидентов выделяются три типа приоритетов:

Тип приоритета	Описание приоритета
Высокий	Сбой в работе подсистем и/или модулей Системы, при возникновении которого невозможно выполнение основной функции Системы; Сбой в работе подсистем и/или модулей Системы, при возникновении которого невозможна эксплуатация отдельной подсистемы и/или модуля Системы в целом; Сбой в работе серверного, сетевого оборудования, подсистем инфраструктуры, информационной безопасности, при возникновении которого невозможно выполнение основной функции Системы; Сбой в работе серверного, сетевого оборудования, подсистем инфраструктуры, информационной безопасности, при возникновении которого невозможна эксплуатация отдельной подсистемы и/или модуля Системы в целом.
Средний	Все сбои подсистем и модулей Системы, серверного и сетевого оборудования, подсистем инфраструктуры и информационной безопасности не подходящие под определение Высокий приоритет, в том числе: - Отдельные функции некоторых подсистем и/или модулей Системы не работоспособны. Описываемый сбой (ошибка) в функционировании подсистемы и/или модуля привел к таким последствиям, в результате которых стала невозможной эксплуатация некоторых, бизнес не критичных функций Системы;
Низкий	Необходимы консультации по работе в Системе.

4.3.2Регистрация и решение инцидентов

Единой точкой передачи информации об Инцидентах и Информационных запросах является система обработки заявок компании (далее ESMP) . Обращения регистрируются группой поддержки Системы

Все обращения в Группу поддержки Системы должны регистрироваться в ESMP. Обращения могут поступать посредством: телефонного звонка, электронной почты, чат бота или через каналы поддержки услуг платформ Wi-Fi, ВАТС, ИТВ.

Приоритетным каналом подачи обращений является канал самообслуживания чат-бот. Пользователи услуг платформ Wi-fi, SDP, ВАТС может инициировать создание обращения через Менеджера. Также обращение может быть инициировано при обнаружении проблем на стороне смежных информационных систем специалистами, эксплуатирующими эти системы, или поступить от службы мониторинга.

Автор обращения может уточнить ход решения у Исполнителя.

Сотрудник Исполнителя, создавший обращение в ESMP или взявший его в работу, становится владельцем данного обращения.

Объем передаваемой информации об инциденте должен содержать следующие данные:

- время начала или время выявления Инцидента (если время начала установить невозможно);
- описание проблемы;
- предполагаемую область Системы, которую охватывает инцидент;
- ФИО, рабочий телефон, e-mail и должность работника, передавшего информацию об инциденте.

Регистрация и решение инцидента обеих Сторон осуществляется с соблюдением следующих показателей:

Временной режим доступности Системы	круглосуточно (24x7)
Временной режим регистрации обращений	Ежедневно в рабочие дни с 09:00 до 18:00 по ЕКТ
Временной режим обработки обращений и устранения инцидентов всех приоритетов	Ежедневно в рабочие дни с 09:00 до 18:00 по ЕКТ
Временной интервал проведения регламентных работ	Ежедневно в рабочие дни с 09:00 до 18:00 по ЕКТ. Интервалы времени для проведения работ должны быть согласованы обеими Сторонами.
Минимальное время уведомления о регламентных работах	4 рабочих часа
Время реакции на инциденты высокого приоритета	1 рабочий час
Время реакции на инциденты среднего и низкого приоритета	2 рабочих часа
Нормативное время устранения инцидента высокого приоритета	4 рабочих часа
Нормативное время устранения инцидента среднего приоритета	12 рабочих часов
Нормативное время устранения инцидента низкого приоритета	30 рабочих часов

4.3.3 Закрытие инцидента

По факту решения инцидента владелец обращения закрывает Инцидент и соответственно обращение, связанное с ним установкой соответствующего статуса в ESMP, электронной почтой уведомляет инициатора инцидента с указанием:

- номера инцидента, полученного при его регистрации;
- времени его решения;
- причины возникновения инцидента;
- предпринятых мер для решения инцидента.

4.3.4Эскалация инцидента

Эскалация проводится в случае необходимости привлечения дополнительных ресурсов к решению проблем, а также содействия в координации взаимодействия ответственных за обработку и решение инцидентов со стороны всех представителей Сторон.

В случае если Заказчик не проинформирован о сроках устранения инцидента, то не ранее, чем за 30% до окончания нормативного времени решения инцидента соответствующего приоритета, Заказчик проводит Эскалацию проблемы. Если инцидент не решен в нормативный срок, то Эскалация осуществляется сразу по факту завершения нормативного времени решения проблемы. Эскалация выполняется электронным письмом по контактам, указанным в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Приложение № 1

К РЕГЛАМЕНТУ
ПО ЭКСПЛУАТАЦИОННО-ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «УНИВЕРСАЛЬНЫЙ ШЛЮЗ ДЛЯ ГОСТИНИЦ»

Контакты Сторон

Ответственный (функционал)	**Подразделение**	**Телефон**	**Email**
ООО «Ростелеком Информационные Технологии»			
ООО Ростелеком - ЦОД			
Технический менеджер ЦХД	ТП ЦХД		tam@rt.ru

Приложение № 2

К РЕГЛАМЕНТУ
ПО ЭКСПЛУАТАЦИОННО-ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Аппаратная инфраструктура, на которой развернуто и эксплуатируется ПО УШ в рамках заказа НОП 155708*

Роль сервера	Наименование сервера	Кол-во виртуальных процессорных ядер	Кол-во оперативной памяти	Объём дискового пространства СХД Fast	Объём дискового пространства СХД Standard	Назначенные IP адреса
Продуктивный сервер приложений	NoFias Prod	1	2	34		
Продуктивный сервер приложений	Fias Prod	1	2	34		
Stage сервер приложений	NoFias Stage	1	2	34		
Stage сервер приложений	Fias Stage	1	2	34		
Сканер ИБ	SOC	6	16	266		
Тестовый сервер	utils	2	4	44		
Сервер СКЗИ	vipnet1	2	2	86		
WEB сервер	proxy	4	4	39		
Тестовый сервер приложений	NoFias Test	1	2	34		
Тестовый сервер приложений	Fias Test	1	2	34		

* - в ходе настройки новых и развития существующих возможностей Системы Заказчика, данные ресурсы могут быть расширены по согласованию Сторон.