

**ПРОЦЕДУРА ЭКСПЛУАТАЦИИ ЕДИНОЙ СИСТЕМЫ ПРИЕМА  
ПЛАТЕЖЕЙ В ПАО «РОСТЕЛЕКОМ»**

## Содержание

<b>1. НАЗНАЧЕНИЕ .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>3</b>
2.1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2.2 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ .....	3
<b>2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>6</b>
<b>3. СТРУКТУРА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....</b>	<b>7</b>
3.1 ПЕРВАЯ ЛИНИЯ ПОДДЕРЖКИ ЕСПП .....	7
3.2 ВТОРАЯ ЛИНИЯ ПОДДЕРЖКИ ЕСПП .....	8
3.3 ТРЕТЬЯ ЛИНИЯ ПОДДЕРЖКИ ЕСПП .....	9
3.3.1 Группы поддержки ИС МРФ .....	10
<b>4. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ЕСПП В САСП.....</b>	<b>10</b>
4.1 ОБРАЩЕНИЕ ПОСТУПИЛО ПО ТЕЛЕФОНУ.....	11
4.2 ОБРАЩЕНИЕ ПОСТУПИЛО ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ.....	11
4.3 ОБРАЩЕНИЕ ПОСТУПИЛО ЧЕРЕЗ ПОРТАЛ.....	11
<b>5. УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ .....</b>	<b>14</b>
5.1 КЛАССИФИКАЦИЯ ИНЦИДЕНТОВ .....	14
5.2 НАЗНАЧЕНИЕ ИНЦИДЕНТОВ СООТВЕТСТВУЮЩИМ ГРУППАМ СПЕЦИАЛИСТОВ.....	16
5.3 МОНИТОРИНГ ХОДА РАБОТ ПО РАЗРЕШЕНИЮ ИНЦИДЕНТОВ.....	16
5.4 РЕШЕНИЕ ИНЦИДЕНТОВ И ИХ ЗАКРЫТИЕ.....	16
5.5 ЗАПРОС ИНФОРМАЦИИ .....	16
5.6 ИНЦИДЕНТ .....	17
5.7 МАССОВЫЙ ИНЦИДЕНТ, СВЯЗАННЫЙ СО СБОЕМ В РАБОТЕ ЕСПП.....	18
<b>6. УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ .....</b>	<b>20</b>
6.1 ИЗМЕНЕНИЕ БИЗНЕС-ПАРАМЕТРОВ.....	20
6.2 ЗАПРОС НА ИСПРАВЛЕНИЕ / ДОРАБОТКУ .....	20
<b>7. УПРАВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМАМИ .....</b>	<b>20</b>
<b>8. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СО СМЕЖНЫМИ СИСТЕМАМИ В ЧАСТИ</b>	
<b>ИНФОРМИРОВАНИЯ.....</b>	<b>21</b>
<b>9. МОНИТОРИНГ РАБОТЫ ЕСПП.....</b>	<b>22</b>
<b>10. ХРАНЕНИЕ И АРХИВИРОВАНИЕ.....</b>	<b>22</b>
<b>11. РАССЫЛКА И АКТУАЛИЗАЦИЯ .....</b>	<b>22</b>

## 1. Назначение

Данная Процедура эксплуатации Единой системы приема платежей в ПАО «Ростелеком» (далее – Процедура) устанавливает требования к процессу функционирования внутренних служб технической поддержки ПАО «Ростелеком» и служб, ответственных за эксплуатацию ЕСПП, а также внешних исполнителей (в случае, если какие-либо из задач эксплуатации будут поручены сторонней организации).

Данный документ регламентирует:

- порядок оказания технической поддержки ЕСПП;
- общие принципы функционирования внутренних служб по технической поддержке (далее – СТП) ЕСПП;
- схемы эскалации и порядок устранения инцидентов в работе ЕСПП;
- порядок взаимодействия подразделений МРФ, эксплуатирующего ЕСПП подразделения, КЦ в процессе внесения изменения, проведения регламентных работ и устранения аварий в ИС МРФ, интегрированных с ЕСПП;
- порядок взаимодействия эксплуатирующего ЕСПП подразделения и подразделений МРФ, КЦ в процессе внесения изменения, проведения регламентных работ и устранения аварий непосредственно в ЕСПП.

Регламент вступает в действие с момента его утверждения.

Требования данного Регламента распространяются на:

- сотрудников ПАО «Ростелеком» - сотрудников МРФ, отвечающих за эксплуатацию ИС МРФ, интегрированных с ЕСПП, на сотрудников, сопровождающих процесс эксплуатации Системы;
- сотрудников сторонних организаций, сопровождающих процесс эксплуатации Системы в соответствии с действующими договорными отношениями.

Данная Процедура разработана с целью организации эффективного взаимодействия подразделений, участвующих в эксплуатации ЕСПП, и смежных с ним систем, а также обеспечения качественной технической и организационной поддержки ЕСПП.

Данная Процедура вводится в действие с даты ее утверждения.

## 2. Общие положения

### 2.1 Область применения

Требования данной Процедуры распространяются на:

- Сотрудников ПАО «Ростелеком» – сотрудников МРФ, отвечающих за эксплуатацию ИС МРФ, интегрированных с ЕСПП, на сотрудников, сопровождающих процесс эксплуатации Системы.
- Сотрудников сторонних организаций, сопровождающих процесс эксплуатации Системы в соответствии с действующими договорными отношениями.

Применение данного документа в макрорегиональных / региональных филиалах Общества, МФ ОЦО – «Для руководства».

### 2.2 Термины, определения и сокращения

Для целей Процедуры в ней используются термины и сокращения, определенные в Глоссарии терминов и определений ПАО «Ростелеком», а также следующие:

**Клиент, Абонент** – физическое лицо, сегмента В2С, заключившее договор с оператором на оказание услуг связи, с выделением ему уникального способа доступа к услугам связи;

**Вторая линия технической поддержки** – уровень углубленной технической поддержки; технические специалисты этой линии ответственны за оказание помощи работнику первой линии поддержки в решении основных технических проблем, а также за рассмотрение проблем, поиск и обобщение опыта решения более сложных проблем;

**Задание** – единица выполнения работ, поручаемая 3-ей ЛТП, выраженная в виде записи в САСП.

**Запрос на изменение** – предложение об усовершенствовании продукта; обычно формируется клиентом по результатам использования приложения;

**Изменение** – запрос на изменение, выраженный в виде записи в системе, используемой для отслеживания запросов на изменения;

**Инцидент** – любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги;

**Контакт-центр** – Центр обработки обращений;

**Обращение** – запрос от Пользователя, поступивший в СТП;

**Первая линия технической поддержки** – сотрудники, принимающие обращения и оказывающие информационную поддержку клиентам.

**Первая линия ЕСПП** – сотрудники, принимающие обращения и оказывающие информационную поддержку внутренним корпоративным пользователям.

**Пользователь** – внутренний корпоративный пользователь;

**Проблема** – неизвестная причина одного или более инцидентов; одна проблема может породить несколько инцидентов;

**Среда данных банковских карт** - система, выступающая хранилищем номеров банковских карт и процессингом, обрабатывающим периодические платежи по банковским картам.

**Третья линия технической поддержки** – уровень технической поддержки ответственный за решение наиболее сложных проблем; специалисты этого уровня технической поддержки ответственны не только за помощь специалистам предыдущих уровней поддержки, но и за исследования и развитие решений для новых, появляющихся, неизвестных ранее проблем.

**Четвертая линия технической поддержки** – уровень технической поддержки, включающий в себя внешних подрядчиков – разработчиков продуктов/приложений.

**Шлюз МРФ** – точка интеграции ЕСПП с ИС МРФ. Может быть одной ИС МРФ или совокупностью ИС МРФ. Может находиться в составе промышленного решения (например, АСР) или быть отдельной ИС;

**Эскалация** – механизм, позволяющий своевременно решить инцидент путем увеличения возможностей персонала, уровня усилий и приоритета, нацеленных на решение этого инцидента; например, передача инцидента на более высокий уровень поддержки, когда знаний или опыта недостаточно;

**RT.RU** – Официальный информационный веб-сайт ПАО «Ростелеком», размещенный по адресу <http://rt.ru>.

**1 ЛТП** – первая линия технической поддержки;

**2 ЛТП** – вторая линия технической поддержки;

**3 ЛТП** – третья линия технической поддержки;

**4 ЛТП** – четвертая линия технической поддержки;  
**АСР** – автоматизированная система расчетов;  
**БТИ** – блок технической инфраструктуры;  
**ДЭИСП** – департамент эксплуатации информационных систем и платформ МРФ «Урал» ПАО «Ростелеком»;  
**ДЭТИ** – департамент эксплуатации технической инфраструктуры МРФ «Урал»  
**ЕКЦ** – Контакт-центр;  
**ЕСПП** – Единая система приема платежей;  
**ЕСТП** - Единая служба технической поддержки;  
**ЕСЭД** – Единая система электронного документооборота;  
**ИС** – информационная система;  
**КЦ** – корпоративный центр;  
**ЛТП** – линия технической поддержки;  
**МРФ** – макрорегиональный филиал;  
**МФ ОЦО** - филиал «Многофункциональный общий центр обслуживания»  
**ПО** – программное обеспечение;  
**САСП** – Система автоматизации службы поддержки;  
**СТП** – служба технической поддержки;  
**СУБД** – система управления базами данных;  
**СУПР** – система управления планируемыми работами на сетях связи ПАО «Ростелеком»;  
**ЦПО** – Центр продаж и обслуживания;  
**ЦПР ДЭФИР** – Центр проактивного реагирования Департамента эксплуатации федеральных интеграционных решений БТИ КЦ;  
**В2С** – Business-to-consumer, термин, обозначающий коммерческие взаимоотношения между организацией и частным, так называемым «конечным» потребителем;  
**CRM** – Customer Relationship Management;

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Регламент разработан в целях обеспечения качественной технической и организационной поддержки ЕСПП.

Данный документ регламентирует:

- порядок оказания технической поддержки ЕСПП;
- общие принципы функционирования внутренних служб по технической поддержке (далее – СТП) ЕСПП;
- схемы эскалации и порядок устранения инцидентов в работе ЕСПП;
- порядок взаимодействия подразделений МРФ, эксплуатирующего ЕСПП подразделения, КЦ в процессе внесения изменения, проведения регламентных работ и устранения аварий в ИС МРФ, интегрированных с ЕСПП;
- порядок взаимодействия эксплуатирующего ЕСПП подразделения и подразделений МРФ, КЦ в процессе внесения изменения, проведения регламентных работ и устранения аварий непосредственно в ЕСПП.

Регламент вступает в действие с момента его утверждения.

Требования данного Регламента распространяются на:

- сотрудников ПАО «Ростелеком» - сотрудников МРФ, отвечающих за эксплуатацию ИС МРФ, интегрированных с ЕСПП, на сотрудников, сопровождающих процесс эксплуатации Системы;
- сотрудников сторонних организаций, сопровождающих процесс эксплуатации Системы в соответствии с действующими договорными отношениями.

Правила оформления, подготовки, согласования, хранения и исполнения документов и организации документооборота не являются предметом данного Регламента и определены в следующих документах:

- Процедура управления внутренней нормативной документацией ПАО «Ростелеком»;
- Инструкция по делопроизводству в ПАО «Ростелеком».



поддержки является точкой контакта клиента с СТП. Основными задачами первой линии поддержки являются регистрация, решение и отслеживание обращений.

Первая линия поддержки в части платежных сервисов, предоставляемых клиенту с участием оператора (прием платежей в ЦПО) -

Первая линия поддержки отвечает за:

- Определение класса обращения (обращение связано с платежными сервисами)
- Первичную обработку обращений, поступивших от абонентов/клиентов и внутренних пользователей;
- Решение обращений на 1ЛТП в рамках своей компетенции<sup>1</sup>.
- Взаимодействие (эскалация) с 2ЛТП ЕСПП, если обращение связано с платежными сервисами;
- Осуществление взаимодействия с абонентом по запросам 2ЛТП ЕСПП (уточнение информации по инциденту, запрос скриншотов);
- Формулирование ответа абоненту при закрытии обращения, на основании данных полученных от 2 и 3ЛТП ЕСПП.

Обязанности сотрудников первой линии поддержки ЕСПП в рамках первичной обработки обращений:

- Проверка корректности составления обращения.
- Консультация абонентов по вопросам, связанным с платежными сервисами.
- Запрос дополнительных данных у абонентов по обращениям.
- Проверка и анализ в ЕКО ЕСПП информации и статуса платежей клиентов..

При эскалации обращений на группу 2ЛТП ЕСПП, сотрудники первой линии должны предоставить:

- информацию, достаточную для однозначной идентификации платежа абонента (канал оплаты, номер лицевого счета/номера услуг абонента с указанием филиала, сумма платежа);
- дату/время возникновения проблемы;
- текст ошибки (при его наличии);
- подробное описание действий, приведших к проблеме;
- скриншоты, наименование и версию браузера<sup>2</sup>;
- все результаты первичной обработки обращений.

### **3.2 Вторая линия поддержки ЕСПП**

Роль 2ЛТП ЕСПП выполняют сотрудники

- Центра проактивного реагирования Департамента эксплуатации федеральных интеграционных решений БТИ КЦ.
- Отдел сопровождения информационных систем Департамента эксплуатации информационных систем и платформ МРФ «Урал» (для услуг Предоставление

<sup>1</sup> В том числе и с применением средств автоматической диагностики проблем клиента (при наличии таких средств).

<sup>2</sup> Предоставление скриншотов, наименования и версии браузера желательно, но не обязательно. Их отсутствие может быть связано с рядом причин; например, «в связи с отказом абонента», «при обращении по телефону», «при личном визите в ЦПО» и т.п.)

доступа к ЕСПП, Решение проблем с доступом к ЕСПП, Регистрация/перерегистрация терминала в ЕКО)

2ЛТП ЕСПП взаимодействует с сотрудниками других подразделений и принимает обращения от 1ЛТП ЕСПП посредством автоматизированных систем: CRM, САСП.

Группа второй линии поддержки ЕСПП отвечает за:

- Проверку полноты данных по обращениям, полученным с 1 ЛТП.
- Решение обращений на 2ЛТП в рамках своей компетенции.
- Определение причин возникновения обращений с последующей корректной эскалацией на ответственную группу поддержки.
- Консультацию сотрудников по вопросам, связанным с платежными сервисами.
- Мониторинг открытых обращений по ЕСПП.
- Дополнительную диагностику обращения, в том числе и с применением инструментария, предоставленного со стороны ИС МРФ<sup>3</sup>.
- Анализ файлов логирования ЕСПП и бизнес-логики, если это обусловлено обращением.
- Определение и отслеживание ошибок бизнес-логики, запросов на реализацию нового функционала, с последующей передачей в коммерческий блок.

### **3.3 Третья линия поддержки ЕСПП**

Третья линия поддержки включает в себя подразделения ИТ/ТБ ПАО «Ростелеком», отвечающих за эксплуатацию систем ЕСПП, ЕЛК, САО, SDP, RT.RU, ИС МРФ (шлюзы/АСР МРФ для взаимодействия с ЕСПП и т.п.) как в части программного обеспечения, так и в части серверного оборудования.

3ЛТП взаимодействует с сотрудниками других подразделений и посредством САСП принимает задания по зарегистрированным обращениям.

Группа третьей линии поддержки отвечает за:

- Проверку полноты данных по полученным заданиям.
- Решение заданий на 3ЛТП в рамках своей компетенции.
- Определение причин возникновения заданий/обращений, корректную эскалацию заданий на ответственную группу поддержки, если причина находится вне зоны ответственности текущей группы.

При эскалации задание должно быть дополнено необходимыми данными диагностики и/или логами, также должен быть добавлен комментарий с указанием причины эскалации.

- Консультацию сотрудников по вопросам, связанным с платежными сервисами ЕСПП (если такая консультация по объективным причинам не может быть оказана силами 2ЛТП).
- Мониторинг открытых заданий по ЕСПП.
- Дополнительную диагностику задания/обращения.
- Анализ файлов логирования и бизнес-логики, если это обусловлено заданием/обращением.

<sup>3</sup> Например, «Система автоматизированной диагностики (СДЛК)» в МРФ «Северо-Запад», доступ к АРМ «Клиенты» АСР «Peter-Service BIS» в МРФ «Урал» и т.п.

- Определение и отслеживание ошибок бизнес-логики, запросов на реализацию нового функционала.

### 3.3.1 Группы поддержки ИС МРФ<sup>4</sup>

Сотрудники групп поддержки ИС МРФ взаимодействуют с сотрудниками других подразделений посредством САСП.

В рамках поддержки ЕСПП группы поддержки отвечают за:

- Анализ причин ошибок на уровне ИС.
- Устранение ошибок в ИС, влияющих на работоспособность платежных сервисов.
- Предоставление дополнительной информации (выдержки из лог-файлов, настройки, параметры абонента и т.д.) с поясняющими комментариями сотрудникам группы поддержки ЕСПП.
- Эскалацию инцидентов в поддержку разработчика при необходимости.
- Эскалацию заданий на ответственную группу поддержки, если причина находится вне зоны ответственности текущей группы.

При эскалации задание должно быть дополнено необходимыми данными диагностики и/или логами, также должен быть добавлен комментарий с указанием причины эскалации.

## 4. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ЕСПП В САСП

Все обращения внутренних пользователей<sup>5</sup> (Далее – Пользователь), касающиеся работы Системы, регистрируются в САСП. Обращения могут поступать посредством: телефонного звонка, электронной почты и через портал САСП.

Единый выделенный номер Службы технической поддержки – Service Desk:

- короткий номер (700) 5555,
- федеральный 8-800-301-1555 (при невозможности использовать короткий).

Единый выделенный электронный ящик Службы технической поддержки: helpdesk@rt.ru.

- по ЕСПП: раздел Системы поддержки бизнеса (BSS)/ЕСПП/услуга в зависимости от проблемы:

- Поддержка единой системы приема платежей, рис.2
- Предоставление доступа к ЕСПП, рис.4
- Решение проблем с доступом к ЕСПП, рис.4;

Перед регистрацией обращения в САСП сотрудник ЦПО должен проверить и отработать проблему согласно инструкций и FAQ.

При наличии проблем непосредственно с оборудованием терминалов проблема должна быть эскалирована Подрядчику согласно договору ТП на обслуживание терминалов.

<sup>4</sup> Специалисты МРФ отвечающие за поддержку соответствующей ИС, интегрированной с ЕСПП.

<sup>5</sup> Здесь и далее по тексту под пользователями подразумеваются Сотрудники ПАО «Ростелеком», ООО «Ростелеком - Розничные системы», Агентов, осуществляющих прием платежей в пользу услуг ПАО «Ростелеком».

#### ***4.1 Обращение поступило по телефону***

В случае поступления обращения по работе Системы по телефону исполнитель в ЕСТП должен создать новое обращение в САСП и ввести со слов пользователя следующие данные:

- Услугу;
- Суть обращения в соответствии с выбранной услугой.

Далее исполнитель ЕСТП должен выполнить следующие действия:

- назначить обращение соответствующей группе специалистов;
- установить срочность разрешения обращения;
- сохранить введенные данные.

После того, как обращение будет создано и сохранено в САСП, соответствующая группа (координатор группы и исполнители), назначенная ответственной за разрешение обращения, получит уведомление по электронное почте.

#### ***4.2 Обращение поступило по электронной почте***

Все обращения, поступившие по электронной почте, регистрируются в САСП в автоматическом режиме.

Система выполняет проверку поступившей почты на электронный ящик helpdesk@rt.ru и регистрирует в САСП обращения в статусе «В ожидании обработки».

Исполнитель ЕСТП в течение 15 минут с момента создания обращения в САСП должен выполнить следующие действия:

- установить соответствующую услугу;
- проверить корректность и достаточность информации, указанной в обращении;
- назначить обращение соответствующей группе специалистов;
- установить срочность разрешения обращения;
- сохранить введенные данные.

После того, как обращение будет создано и сохранено в САСП, соответствующая группа (координатор группы и исполнители), назначенная ответственной за разрешение обращения, получит уведомление по электронное почте.

#### ***4.3 Обращение поступило через Портал***

Все обращения по работе Системы, зарегистрированные через Портал, заносятся в САСП в автоматическом режиме; обращение попадает сразу на 2ЛТП.

После того, как инцидент будет создан и сохранен в САСП, соответствующая группа (координатор группы и исполнители), назначенная ответственной за разрешение инцидента, получит уведомление по электронной почте. В течение 15 минут с момента обращения в САСП сотрудники 2 ЛТП должны выполнить действия, определенные в п.3.2. [Вторая линия поддержки ЕСПП](#) .

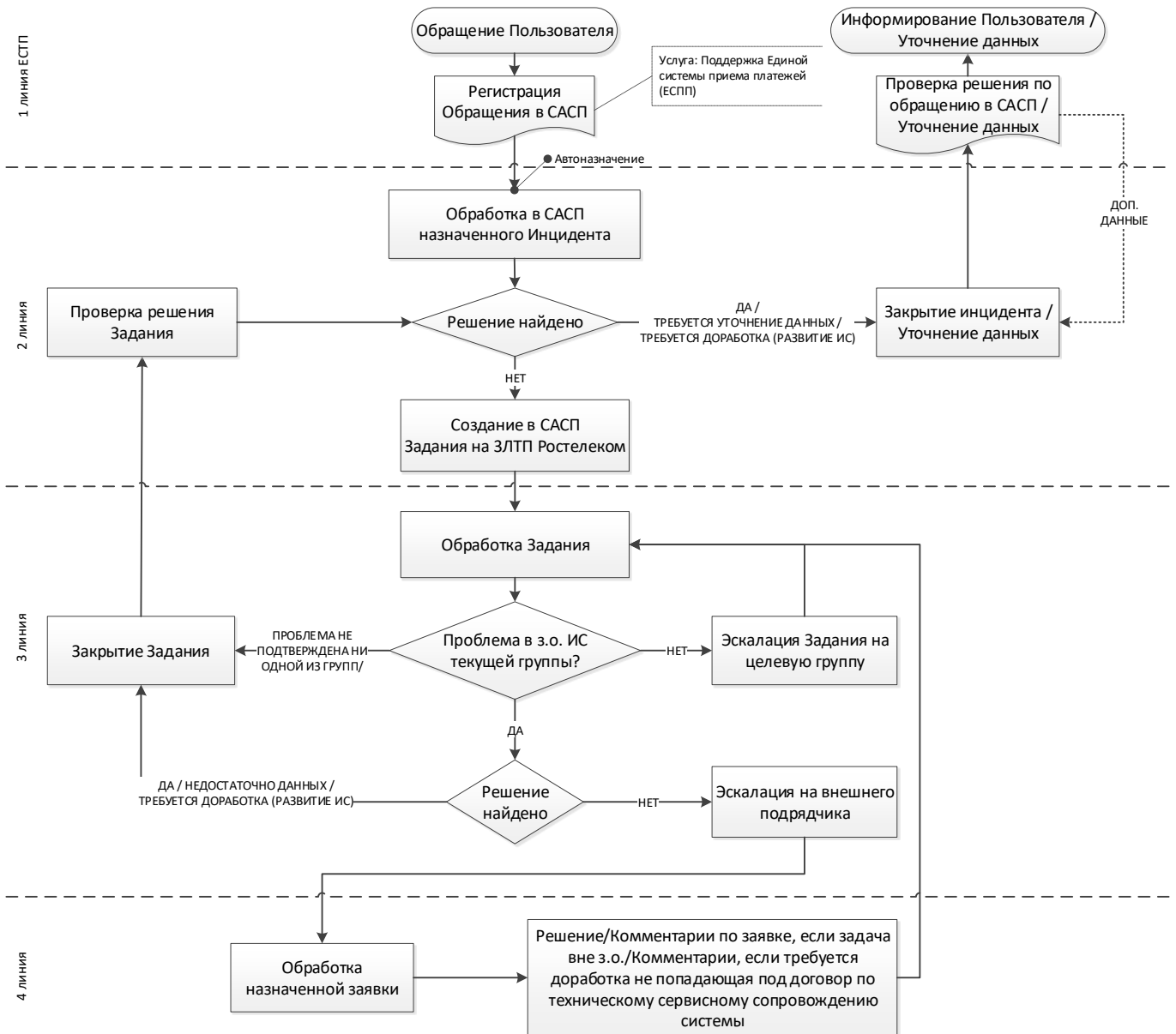


Рисунок 2. Схема организации технической поддержки внутренних пользователей РТК через САСП для услуги Поддержка Единой системы приема платежей

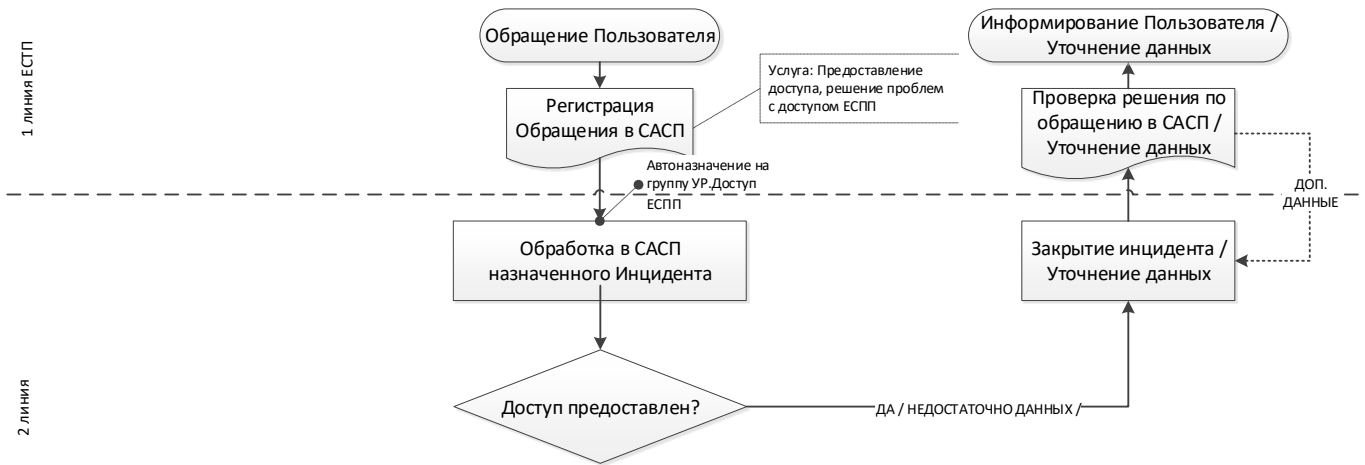


Рисунок 3. Схема организации технической поддержки внутренних пользователей РТК через САСП для услуг Предоставление доступа к ЕСПП, Решение проблем с доступом к ЕСПП

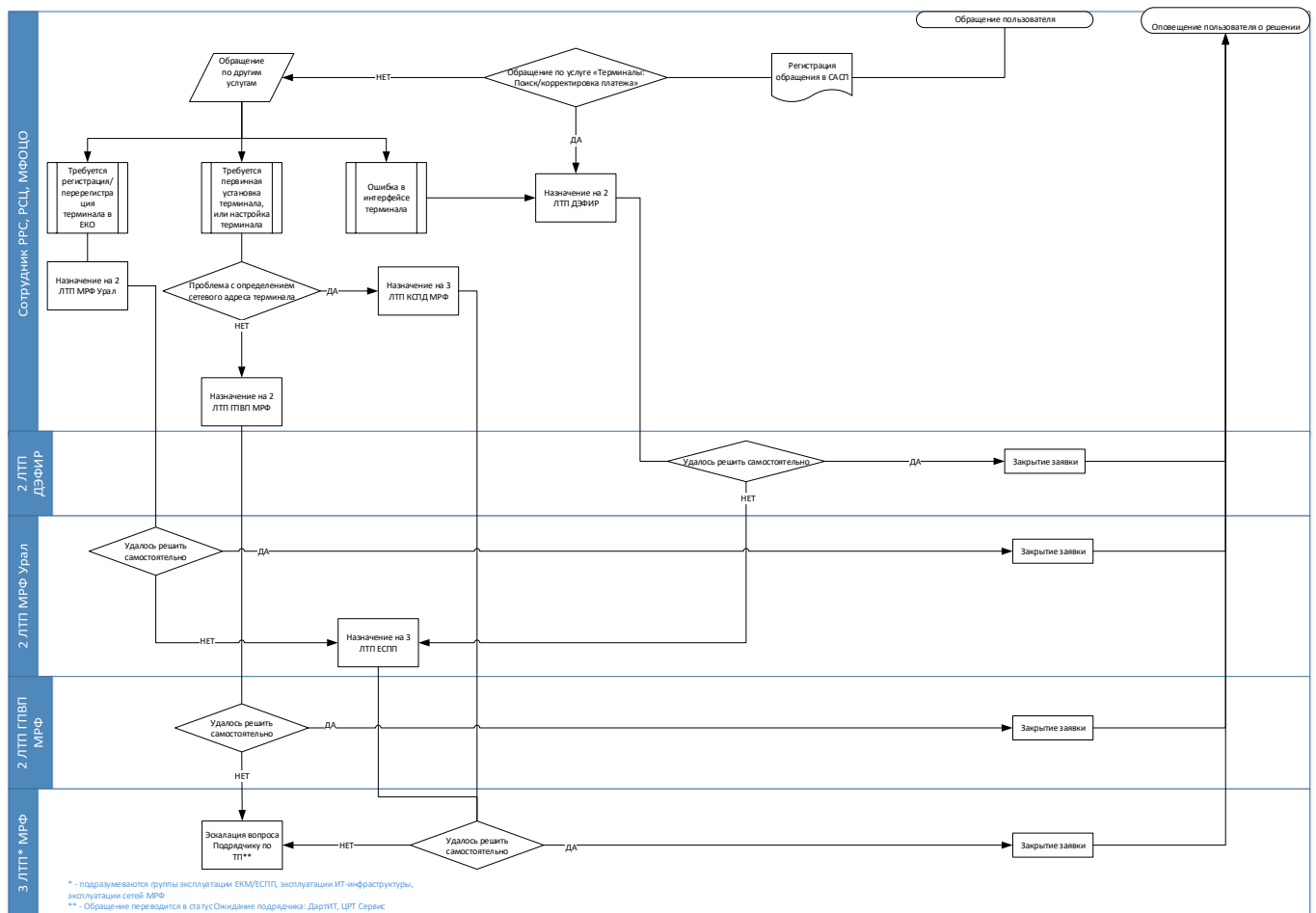


Рисунок 4. Схема организации технической поддержки внутренних пользователей РТК через САСП для услуги Поддержка приема платежей через терминалы

## 5. УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ

Процесс управления инцидентами - уменьшение или исключение отрицательного воздействия (потенциальных) нарушений в работе ЕСПП следующими процессами:

- регистрация инцидентов. Регистрация инцидентов осуществляется в рамках организации работы с обращениями в централизованной службе технической поддержки САСП;
- классификация инцидентов (подробнее см. 5.1);
- назначение инцидентов соответствующим группам специалистов (подробнее см. 5.2);
- мониторинг хода работ по разрешению инцидентов (подробнее см. 5.3);
- решение инцидентов и их закрытие (подробнее см. 5.4).

Точкой входа процесса является служба САСП, которая является центром сбора информации от пользователей и сотрудников технических служб.

### 5.1 Классификация инцидентов

Инциденты делятся на следующие виды:

- Консультация (запрос информации).
- Инцидент (сбой в работоспособности системы).

Консультация подразумевает предоставление следующих услуг:

- Формирование отчетности;
- Предоставление информации, консультации, документации.

Инцидент - любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.

Инциденты классифицируются по приоритету, и обладают следующими признаками:

- Первый приоритет (наивысший) – инцидент влечет за собой остановку или полную потерю работоспособности Системы. Становятся недоступными критические функции Системы, которые препятствуют ведению бизнеса. Проблемы первого приоритета обычно имеют одну или несколько из нижеперечисленных характеристик:
  - повреждение данных;
  - недоступны функции Системы, задокументированные как критические (как правило недоступность критических функций вызывает массовое обращение пользователей в СТП, что может интерпретироваться, как **«массовый инцидент»** и соответственно попадать под первый приоритет);
  - Система зависает на неопределенное время, не давая отклика;
  - Система аварийно останавливается и не может начать работать после перезапуска сервера.
- Второй приоритет (высокий) - инцидент влечет за собой значительную потерю работоспособности Системы. Критические функции Системы становятся недоступными, и нет применимого обходного пути решения, однако, Система сохраняет работоспособность в ограниченном объеме.

- Третий приоритет (средний) - инцидент влечет за собой несущественную потерю работоспособности Системы, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения.
- Четвертый приоритет (низкий) - инцидент не влечет потери работоспособности Системы. Это незначительная ошибка или неудобство, ошибка в документации и т.п., которые не препятствуют проведению операций в Системе.

Приоритет определяется степенью воздействия возникшего инцидента на бизнес и требуемой срочностью разрешения инцидента в соответствии с таблицей, см.

Таблица 1. Степень влияния инцидента на бизнес выставлена в САСП для каждого конкретного вида услуги в соответствии с

Таблица 1. Степень влияния инцидента.

Срочность указывается в зарегистрированном обращении. Таким образом, начальная срочность определяется исполнителем центральной службы в случае регистрации обращения по телефону или e-mail.

Таблица 1. Определение приоритета инцидента

Срочность	Влияние на бизнес			
	1 - Наивысшее	2 - Высокое	3 - Среднее	4 - Низкое
1 - Наивысшая	1 - Наивысший	1 - Наивысший	2 - Высокий	2 - Высокий
2 - Высокая	1 - Наивысший	2 - Высокий	2 - Высокий	3 - Средний
3 - Средняя	2 - Высокий	2 - Высокий	3 - Средний	3 - Средний
4 - Низкая	2 - Высокий	3 - Средний	3 - Средний	4 - Низкий

Установленный инциденту приоритет определяет:

- время реакции – максимальное время, по истечении которого инциденту должно быть назначено ответственное лицо за его разрешение;
- время решения – время, по истечении которого инцидент должен быть разрешен;
- время эскалации на 2-ю линию – максимальное время, по истечении которого инцидент должен быть перенаправлен с первой на вторую линию поддержки в случае, если он не может быть разрешен на первой линии поддержки;
- время эскалации на 3-ю линию – максимальное время, по истечении которого инцидент должен быть перенаправлен со второй на третью линию поддержки в случае, если он не может быть разрешен на второй линии поддержки.

Значения описанных параметров определены в таблице, см. Таблица 2.

Таблица 2. Параметры разрешения инцидента в соответствии с присвоенным приоритетом

Приоритет	Время реакции, рабочих часов	Время решения, рабочих часов
1 – Наивысший	до 20 минут	до 8 часов
2 – Высокий	до 20 минут	до 40 часов
3 – Средний	до 20 минут	до 96 часов

4 – Низкий

до 20 минут

до 112 часов

### **5.2 Назначение инцидентов соответствующим группам специалистов**

В случае если инцидент, зарегистрированный в САСП, имеет тип «Консультация», то назначение соответствующих групп осуществляется в соответствии с алгоритмом, описанными в разделе 5.5 настоящего документа.

В случае если инцидент, зарегистрированный в САСП имеет тип «Инцидент», то назначение соответствующих групп осуществляется в соответствии с алгоритмом, описанными в разделе 5.6 настоящего документа.

Оповещение о назначении соответствующей группы ответственной за разрешение инцидента осуществляется по электронной почте. Письмо приходит координатору группы и непосредственным исполнителям. Координатор группы может назначить ответственного исполнителя за разрешение инцидента, также любой исполнитель может самостоятельно, не дожидаясь решения координатора группы, назначить себя ответственным исполнителем за разрешение инцидента.

### **5.3 Мониторинг хода работ по разрешению инцидентов**

Мониторинг по разрешению инцидентов осуществляет назначенный менеджер по управлению инцидентами. Назначение менеджера производится в соответствии с процедурой/регламентом эксплуатации системы, в зоне ответственности которой зарегистрирован инцидент. На уровне группы, ответственной за разрешение инцидента, мониторинг осуществляет координатор группы.

### **5.4 Решение инцидентов и их закрытие**

Решение инцидентов осуществляется в соответствии с алгоритмами, приведенными в настоящем документе.

Закрытие инцидента и соответственно обращения, связанного с ним, осуществляется установкой соответствующего статуса в САСП.

Информирование пользователя, подавшего обращение по услугам ЕСПП, о разрешении инцидента осуществляется по электронной почте в автоматическом режиме.

### **5.5 Запрос информации**

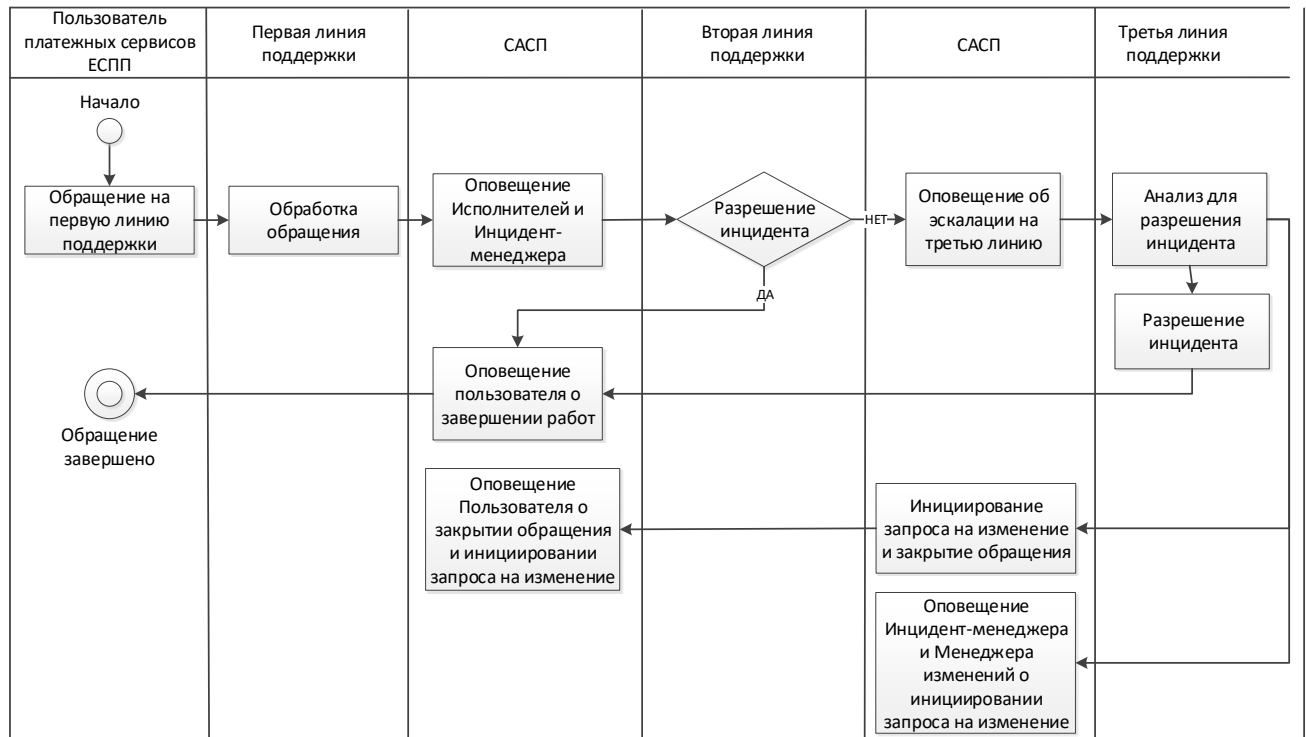
Если исполнитель ЕСПП владеет запрошенной информацией, то он ее предоставляет пользователю и закрывает обращение. Иначе исполнитель эскалирует зарегистрированное обращение на 2ЛТП.

Если сотрудник 2ЛТП владеет запрошенной информацией, то он ее предоставляет пользователю и закрывает обращение. Иначе он эскалирует зарегистрированное обращение на 3ЛТП.

Возможна обратная эскалация в случаях, когда необходима уточняющая информация по обращению.

Сотрудник 3ЛТП прикрепляет к обращению запрошенную информацию, и закрывает обращение. Пользователь, подавший обращение, информируется о завершении работ по электронной почте.

### 5.6 Инцидент



В случае обнаружения сбоя в работе ЕСПП в САСП регистрируется обращение типа «Инцидент» в соответствии с алгоритмами, описанными в разделе 4 настоящего документа.

Исполнителем по данному обращению назначается исполнитель второй линии технической поддержки, который проводит анализ инцидента, устраняет вызвавшую его причину и закрывает обращение; пользователь создавший обращение оповещается (по электронной почте) о завершении работ.

**Таблица 5 Условия отправки уведомлений**

Событие	Статус Инцидента	Тип уведомления	Получатели
Инцидент создан	Создан	e-mail	Инициатор, 2 ЛТП
Назначение Инцидента в работу	Назначен	e-mail	Координатор, Исполнитель
Инцидент не назначен на исполнителя >2 часов	Назначен	e-mail	Координатор, Исполнитель
До окончания времени SLA осталось 50%	Назначен В работе	e-mail	Координатор, Исполнитель
До окончания времени SLA осталось <2 часов	Назначен В работе	e-mail	Координатор, Исполнитель
Срок исполнения нарушен	Назначен В работе	e-mail	Координатор, Исполнитель, Менеджер инцидентов
Инцидент решен	Решен	e-mail	Инициатор, 2 ЛТП

Инцидент повторно открыт	Создан	e-mail	Инициатор, 2 ЛТП
--------------------------	--------	--------	---------------------

Координатор или иной исполнитель группы, на которую произведена эскалация, анализирует задание, выявляет причину сбоя. После устранения причины сбоя закрывает задание, 2ЛТП ЕСПП закрывает соответствующий инцидент, а пользователь, создавший обращение, оповещается о завершении работ.

Если причина сбоя не выявлена, то задание эскалируется на группу 3ЛТП, в зоне ответственности которой находится решение проблемы, о чем отправляется соответствующее оповещение. Задание рассматривается повторно, с учетом комментариев предыдущей группы, и, если выявляется причина сбоя, то по факту ее устранения задание и обращение закрываются; пользователь, создавший обращение, оповещается о завершении работ. Если проблема не подтверждается ни одной из групп 3 ЛТП, то задание возвращается сотрудникам 2ЛТП. При получении на 3 линии ТП массового инцидента или в случае, когда при обработке единичного инцидента, выяснилось, что авария носит массовый характер, необходимо проинформировать ОМССиИС МРФ. Информирование осуществляется при получении инцидента на 3ЛТП и при закрытии инцидента с соответствующими результатами решения и причинами инцидента.

Если для разрешения причины сбоя требуется проведение изменений в ПО, то формируется «Запрос на изменение», обращение закрывается с оповещением о том, что инцидент не разрешен и взамен закрытого обращения открыт «Запрос на изменение». При этом автоматически оповещается менеджер изменений о запросе на изменение. Далее работа с необходимыми изменениями осуществляется в соответствии с разделом 6 данного документа.

Если информация о сбое приходит в виде электронного письма от системы мониторинга, то процесс разрешения идентичен процессу разрешения обращения, поступившего от пользователя, за исключением того, что при закрытии обращения или переводе его в запрос на изменение соответствующее оповещение доставляется только Инцидент-менеджеру.

### ***5.7 Массовый инцидент, связанный со сбоем в работе ЕСПП***

Обращения пользователей и сообщения от системы мониторинга регистрируются в САСП и анализируются. Если в результате анализа зарегистрированных обращений выявляются признаки массового инцидента, то в САСП регистрируется массовый инцидент и к нему прикрепляются соответствующие обращения пользователей, разрешение которых будет связано с разрешением массового инцидента. Регистрация в САСП массового инцидента по сообщению от системы мониторинга осуществляется на основе анализа этих сообщений. Регистрация массового инцидента осуществляется специалистами 2 ЛТП. При выявлении массового инцидента 1 и/или 3ЛТП сотрудники вышеупомянутых линий ТП должны оповестить об этом 2ЛТП. При получении на 3 линии ТП массового инцидента или в случае, когда при обработке единичного инцидента, выяснилось, что авария носит массовый характер, необходимо проинформировать ОМССиИС. Информирование осуществляется при получении инцидента на 3ЛТП и при закрытии инцидента с соответствующими результатами решения и причинами инцидента.

Если сообщение от системы мониторинга, вызвавшее регистрацию массового инцидента, поступило раньше обращений пользователей, то по обращениям пользователей новый массовый инцидент не регистрируется; обращения пользователей прикрепляются к уже зарегистрированному массовому инциденту.

Процесс управления массовым инцидентом следующий:

- Дежурный инженер ДЭФИР создает массовый инцидент в САСП и CRM
- Дежурный инженер ДЭФИР проводится оповещение по группам (СМС, EMAIL)
- Дежурный инженер ДЭФИР подключает всех инженеров, которые могут решить аварийный инцидент исходя из маршрутных карт. При этом обязательно направляет уведомление на группу рассылки espp (ЕСПП тех. поддерж <espp@rt.ru.><sup>6</sup>).
- Процесс решения контролируется дежурным инженером ДЭФИР, и вся деятельность ведется в почтовой переписке. Почтовую переписку начинает дежурный инженер ДЭФИР с темой номером ГП и с составом инженеров. В случае отсутствия реакции со стороны инженеров (сообщения о принятии в работу) в течение 1 часа дежурный инженер ДЭФИР производит эскалацию на руководство в соответствии с маршрутными картами.
- По результату решения массового инцидента дежурный ДЭФИР должен провести проверку работоспособности системы
- После положительного результата тестирования дежурный инженер ДЭФИР ставит статус массового инцидента «решено» и запускается время на стабилизацию сервиса (24 часа). В процессе стабилизации массовый инцидент может быть переоткрыт дежурным инженером ДЭФИР, если сервис работает не стабильно<sup>7</sup>.
- Дежурный инженер ДЭФИР делает оповещение о решении массового инцидента (СМС, EMAIL).
- По истечению срока стабилизации, при условии корректной работы сервиса, массовый инцидент закрывается дежурным инженером ДЭФИР.
- Дежурный инженер ДЭФИР делает оповещение о завершении стабилизации аварии (СМС, EMAIL).
- Сервис менеджер делает отчет по аварии и представляет его руководству по форме не позднее 48 астрономических часов с момента закрытия массового инцидента

При нарушении срока разрешения массового инцидента включается эскалация обращения на Сервис менеджера с уведомлением о нарушении срока разрешения по наивысшему приоритету.

<sup>6</sup> И в рабочее, и в нерабочее время

<sup>7</sup> Тот инцидент, по которому было найдено решение, и по которому запустился период стабилизации. Любой другой инцидент оказывающий влияние на сервис открывается как новый.

## **6. УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ**

### **6.1 Изменение бизнес-параметров**

Под изменением бизнес-параметров работы ЕСПП понимаются процессы изменения конфигураций работы Системы, которые влияют на работу всей Системы или части сервисов.

Примеры таких процессов:

- внесение изменений в конфигурационные файлы;
- внесение изменений в таблицы БД с настройками.

В случае необходимости изменений конфигурации Системы сотрудники эксплуатации ЕСПП проводят работы согласно документу «Инструкция по организации аварийно-восстановительных и ремонтно-настроечных работ на информационных системах и сервисах».

### **6.2 Запрос на исправление / доработку**

Под доработкой, в рамках эксплуатации и технической поддержки, понимаются процессы изменения прикладного программного обеспечения ЕСПП с целью устранения ошибок, которые влияют на работу всей Системы или части сервисов.

В случае необходимости обновления Системы для исправления ошибок сотрудники эксплуатации ЕСПП проводят работы согласно документу «Инструкция по организации аварийно-восстановительных и ремонтно-настроечных работ на информационных системах и сервисах».

Если в процессе работы с «Запросом на изменение» выясняется, что запрос содержит требования на изменение прикладного программного обеспечения ЕСПП с целью изменить существующий или добавить новый функционал ЕСПП, то такой «Запрос на изменение» закрывается. При этом пользователь автоматически уведомляется о необходимости обратиться к функциональному заказчику для внесения требуемых изменений в текущую функциональность ЕСПП.

## **7. УПРАВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМАМИ**

Процесс Управления Проблемами разрабатывает решения для ликвидации инцидентов и проблем.

Процесс управления проблемами гарантирует, что:

- существующие и регулярно возникающие ошибки идентифицированы, документированы и отслеживаются;
- создаются Запросы на Изменения с целью устранения проблемы;
- реализуются решения предотвращающие возникновение новых инцидентов;
- первая линия поддержки способна разрешать часто возникающие инциденты (кроме сбоев).

Ответственным за процесс назначается менеджер по управлению проблемами. В его обязанности входят:

- выявление и регистрация проблемы путем анализа информации об инцидентах;
- изучение проблем на основе их приоритетности;
- подача Запросов на Изменение;
- мониторинг устранения ошибок;

- подготовка рекомендаций по обходным решениям и быстрым исправлениям для Управления Инцидентами.
- предотвращение распространения проблем на другие системы.

Для выявления проблем менеджер по управлению проблемами должен проводить анализ зарегистрированных инцидентов, по результатам которого определяются инциденты, которые повторяются часто (в том числе «массовые инциденты») и вызывают негативную тенденцию.

По результатам проведенного анализа менеджер по управлению проблемами регистрирует в САСП соответствующий инцидент «Проблема», к которому прикрепляются все инциденты, описывающие возникшую проблему. Обработка зарегистрированного инцидента осуществляется в общем порядке, описанном в настоящем документе. При изменении статуса проблемы, изменяется статус всех прикрепленных инцидентов на статус, указанный для проблемы.

Проблема может быть идентифицирована также на основании анализа работы инфраструктуры системы. Анализ осуществляется по данным средств мониторинга работы программных и аппаратных частей системы и позволяет определить ее слабые места, из-за которых могут возникать новые инциденты. Анализ проводят ответственные исполнители всех групп, осуществляющих техническую поддержку Системы. В случае возникновения проблемы они регистрируют обращение в САСП и оповещают об этом менеджера по управлению проблемами посредством электронной почты.

## **8. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СО СМЕЖНЫМИ СИСТЕМАМИ В ЧАСТИ ИНФОРМИРОВАНИЯ**

Процесс необходим для того, чтобы повысить информированность участников процесса эксплуатации ЕСПП и смежных с ней систем о проводимых изменениях и минимизировать риск несогласованного проведения работ.

В случае необходимости проведения работ в ИС МРФ, интегрированных с ЕСПП, координатор ИС МРФ, иницирующий работы, осуществляет рассылку по электронной почте сотрудникам.

Рассылка осуществляется не позднее, чем за 3 дня до планируемой даты начала работ и должна содержать:

- наименование работ;
- причину проведения работ;
- планируемые дату и время начала работ;
- планируемые дату и время окончания работ;
- информацию о планируемом прерывании в работе систем;
- ФИО ответственного за проведение работ;
- техническое описание вносимых в систему изменений, а также степень влияния на платежные сервисы, в том числе при проведении работ.

В случае, если внесение изменений в ИС МРФ может повлечь за собой нарушение работоспособности ЕСПП в период проведения работ, то координатор ИС МРФ должен дополнительно оповестить сотрудников 2 и 3 ЛТП ЕСПП.

В случае если возникает сбой при работе ИС МРФ, интегрированных с ЕСПП, координатор ИС МРФ направляет информацию о сбое и планируемых сроках устранения на

адрес [espp@rt.ru](mailto:espp@rt.ru). Данная информация при необходимости транслируется в службы ТП Партнеров.

В случае необходимости проведения работ в ЕСПП сотрудниками Эксплуатации ПО ЕСПП осуществляется рассылка по эл.почте о планируемых работах и недоступности системы.

Если происходит сбой в работе ЕСПП, в течение 15 минут сотрудниками Эксплуатации ПО ЕСПП направляется по эл. почте информация о наличии проблем в работоспособности по списку рассылки. Список ведется сотрудниками Эксплуатации СПП, содержит контакты сотрудников Партнеров, сотрудников МРФ и ДЗО. Для включения e-mail в список для рассылки, должен быть направлен запрос на [espp@rt.ru](mailto:espp@rt.ru).

## **9. МОНИТОРИНГ РАБОТЫ ЕСПП**

В случае возникновения сбоя в работе ЕСПП сотрудник, обнаруживший проблему, должен оповестить об этом централизованную службу САСП любым удобным ему способом. Исполнитель в случае необходимости по согласованию с координатором группы «УР.Эксплуатация ЕСПП» САСП может организовать оповещение по электронной почте конечных пользователей о возникшем сбое. Письмо оповещение должно содержать:

- наименование системы;
- степень воздействия сбоя на работу ЕСПП и смежных систем;
- время возникновения сбоя;
- время решения сбоя.

## **10. ХРАНЕНИЕ И АРХИВИРОВАНИЕ**

Подлинник настоящего регламента во время срока действия хранится в отделе документационного обеспечения Департамента управления делами Корпоративного центра в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в ПАО «Ростелеком».

## **11. РАССЫЛКА И АКТУАЛИЗАЦИЯ**

Периодическая проверка Регламента осуществляется Первой линией поддержки, СТП ЕСПП и ключевыми пользователями ЕСПП по мере необходимости, но не реже 1-го раза в 12 месяцев.

Решение об инициации процесса внесения изменений в Регламент принимает Владелец процесса на основании предложений других подразделений, результатов применения документа в ПАО «Ростелеком», анализа зарегистрированных и устраненных несоответствий, а также рекомендаций внутренних или внешних аудитов.

Порядок периодической проверки и внесения изменений в Регламент определен в Процедуру управления внутренней нормативной документацией ПАО «Ростелеком».

Актуальная версия утвержденного Регламента размещена на Интранет-портале в Реестре ВНД на странице Департамента разработки ИТ-стратегии и архитектуры. Ответственность за инициирование размещения и поддержание в актуальном состоянии размещенной на Интранет-портале регламента, а также доведение информации о месте размещения актуальной версии до всех заинтересованных подразделений несет Владелец процесса.