


**РЕГЛАМЕНТ ЭКСПЛУАТАЦИИ
СИСТЕМА «ИНТЕРАКТИВНОЕ КОММЕРЧЕСКОЕ
ПРЕДЛОЖЕНИЕ»**

2024 г.


	Интерактивное коммерческое предложение	
	Регламент эксплуатации	Стр. 2 из 15

Оглавление

Список используемых определений и сокращений.....	3
Основные положения	4
Общие сведения о системе.....	4
Уровень критичности системы ИКП	5
Жизненный цикл ИКП.....	5
Техническая поддержка пользователей.....	6
Участники процесса технической поддержки.....	7
Каналы обращений.....	8
Регистрация Обращений.....	8
Порядок работы над обращением.....	8
Управление инцидентами	10
Классификация инцидентов	10
Срочность устранения инцидента	12
Эскалация инцидентов.....	13
Порядок действий по устранению инцидентов.....	14
Решение инцидентов и их закрытие	15
Проведение модернизации системы	15

Список используемых определений и сокращений

Сокращение	Полное наименование
КП	Коммерческое предложение (презентация)
ИКП	Интерактивное коммерческое предложение
ПО	Программное обеспечение
УЗ	Учетная запись
ИС	Информационная система
1ЛТП	1-я линия технической поддержки
2ЛТП	2-я линия технической поддержки
Инцидент	Обращение по любому событию, которое не является частью стандартного функционирования системы, согласно функционально-техническим возможностям, указанным в технической документации на систему.
Запрос	<ul style="list-style-type: none">- Запрос на обслуживание;- Запрос на изменение;- Запрос на доработку;- Запрос информации.
Заявка	Запрос пользователя на предоставление услуги, инициирующее создание обращения в системе автоматизации работы служб поддержки.
Обращение	Корректно оформленная заявка на предоставление услуги, зарегистрированная на портале технической поддержки, через электронную почту или другой канал обращений.

	Интерактивное коммерческое предложение	
	Регламент эксплуатации	Стр. 4 из 15

Основные положения

Данный Регламент эксплуатации разработан в целях обеспечения качественной технической и организационной поддержки пользователей системы «Интерактивное КП».

Регламент устанавливает общие требования и сроки выполнения работ по технической поддержке пользователей «Интерактивного КП».

Данный документ регламентирует:

- Порядок оказания технической поддержки пользователям «Интерактивного КП»;
- Схемы эскалации и порядок устранения инцидентов при работе с «Интерактивным КП»;
- Порядок регистрации инцидентов и проведения работ в рамках устранения инцидентов.

Общие сведения о системе

Сервис ИКП – представляет собой программное решение по формированию, управлению, отслеживанию изменений по коммерческим предложениям, направленным клиентам для ознакомления и принятия решения для дальнейшего взаимодействия с компанией.

Уровень критичности системы ИКП

Характеристика	Business Operational
Описание класса систем	ИС, выход из строя которых затрагивает только внутренние процессы Общества и не приводит к потерям в среднесрочном периоде. В долгосрочном периоде создаются существенные неудобства пользователям
Доступность ИС	98%
RTO*	До 1 суток
RPO**	До 24 часов
Режим работы	16*5 (8*5 с учетом часовых поясов)
Необходимость резервирования	Нет


**RTO - целевое время восстановления – время, необходимое для восстановления данных на момент, непосредственно предшествующий сбою, с учетом RPO. В расчет RTO не включаются логические сбои и восстановление при катастрофах.*

***RPO - целевая точка восстановления – отрезок времени, предшествующий срыву бизнес-процесса, за который допускается невозполнимая потеря данных.*

Жизненный цикл ИКП

Жизненный цикл ИКП состоит из разработки, эксплуатации и сопровождения на этапе эксплуатации. Поддержание жизненного цикла ИКП осуществляется за счет сопровождения системы, включающего в себя следующие процессы:

1. Техническая поддержка пользователей;
2. Техническое обслуживание ИКП, обеспечивающее бесперебойную работу системы;
3. Проведение модернизации системы;
4. Поддержка механизмов интеграции с внешними системами;
5. Мониторинг системы.

	Интерактивное коммерческое предложение	
	Регламент эксплуатации	Стр. 6 из 15

Техническая поддержка пользователей

Служба технической поддержки ИКП включает в себя два уровня – две линии поддержки пользователей:

1. Первая линия поддержки (1ЛТП) является точкой контакта пользователя со службой технической поддержки. Основными задачами первой линии поддержки являются регистрация, решение и отслеживание состояния работ, связанных с разрешением обращений.
2. Функции второй линии поддержки (2ЛТП) выполняет команда разработки системы.

Поддержка пользователей ИКП осуществляется по следующим видам услуг:


- Поддержка системы — консультации, решение системно-технических проблем, содействие в решении прочих проблем, связанных с функционированием ИКП, решение технических вопросов, связанных с доступом к ИКП.
- Предоставление доступа — предоставление доступа к системе, включая: создание учетной записи, изменение прав доступа, восстановление пароля, блокировка учетной записи.
- Доработка системы — внесение предложений по развитию текущего функционала системы (добавление/удаление функций в системе, эргономика и т.д.).

Участники процесса технической поддержки

Перечень ролей участников процесса технической поддержки ИКП содержится в Табл. 1.

Табл. 1. Участники процесса технической поддержки ИКП

№ п/п	Роль	Функциональные обязанности
1	Пользователь ИКП	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Формирует и направляет обращение в службу технической поддержки; ▪ Предоставляет уточняющую информацию по обращению; ▪ Подтверждает решение по заявке;
2	Первая линия технической поддержки (1 ЛТП)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Производит первичную обработку обращений пользователей; ▪ Уточняет недостающую информацию у инициатора обращения; ▪ Обрабатывает запросы, связанные с проблемами и получением доступа пользователей; ▪ Производит урегулирование спорных вопросов в процессе технической поддержки; ▪ Направляет обращения, которые невозможно решить самостоятельно, на 2ЛТП.
3	Группа поддержки эксплуатации ИКП (2 ЛТП)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ По обращениям пользователей производит выполнение настроек системы; ▪ По обращениям пользователей производит исправление ошибок системы; ▪ По обращениям пользователей согласовывает доработку системы с заказчиком; ▪ Проводит разовые и периодические профилактические работы; ▪ Уточняет недостающую информацию у инициатора обращения.
4	Группа поддержки инфраструктуры	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Осуществляет решение вопросов, связанных с функционированием серверов приложений (виртуальной инфраструктуры); ▪ Осуществляет решение вопросов, связанных с администрированием ОС, серверов БД; ▪ Осуществляет решение вопросов, связанных с проблемами сетевой инфраструктуры.

	Интерактивное коммерческое предложение	
	Регламент эксплуатации	Стр. 8 из 15

Каналы обращений

Все обращения пользователей в службу поддержки должны регистрироваться на портале <https://helpme.rt.ru>.

Обращения могут поступать:

- через портал <https://helpme.rt.ru> — основной канал подачи обращений;
- по электронной почте — supportlco@rt.ru;
- Канал поддержки пользователей в Telegram - <https://t.me/+gpAxFYEnuFtlNTBi>
- посредством телефонного звонка — резервный канал;

Единый выделенный номер Службы технической поддержки: **8-800-301-1555**.

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

Регистрация Обращений

Все обращения пользователей «Интерактивного КП» должны регистрироваться сотрудником, оказывающим техническую поддержку, на Портале ТП или с помощью обработки входящих сообщений на почтовый ящик.

Порядок работы над обращением

Типы возможных обращений:

- Инцидент;
- Запрос на изменение/доработку.

Пользователь системы «Интерактивное КП», обратившийся в службу технической поддержки, должен предоставить информацию об инциденте:


- Массовость проблемы – описать какое количество пользователей испытывает такую же проблему;
- На каком этапе возникают трудности при работе с системой «Интерактивное КП». Подробное описание порядка выполняемых

действий с указанием конкретного момента, когда проявляется ошибка или некорректное поведение системы;

- Снимок экрана (скриншот), который явным образом отображает наличие проблемы или, если проблема не проявляется визуально, указывает на шаг, на котором данная проблема имеет место;
- На каком этапе наблюдаются проблемы с производительностью ИКП («зависания» или ошибки) – подробное описание порядка выполняемых действий с указанием конкретного момента, когда проявляется ошибка или «зависания». Описать сценарий выполняемых действий.

В случае представления неполной информации, время решения инцидента может возрасти, так как специалист ТП инициирует запрос на предоставление дополнительной информации.

Пользователь «Интерактивного КП», обратившийся в службу технической поддержки, может отследить ход выполнения своего обращения через электронную почту.

	Интерактивное коммерческое предложение	
	Регламент эксплуатации	Стр. 10 из 15

Управление инцидентами

Процесс управления инцидентами - уменьшение или исключение отрицательного воздействия (потенциальных) нарушений в работе системы «Интерактивное КП» следующими действиями:

- Регистрация инцидентов. Регистрация инцидентов осуществляется в рамках организации работы с обращениями в централизованной службе технической поддержки;
- Классификация инцидентов;
- Назначение инцидентов соответствующим группам специалистов;
- Мониторинг хода работ по разрешению инцидентов;
- Решение инцидентов и их закрытие.

Классификация инцидентов

Инциденты делятся на следующие виды:

- Запрос информации;
- Сбой в работоспособности системы.


Запрос информации – оказание информационного сопровождения и консультации конечных пользователей по вопросам использования текущего функционала системы.

Сбой - 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:

- **Наивысший приоритет.** Инцидент влечет за собой остановку или полную потерю работоспособности системы «Интерактивное КП». Инциденты наивысшего приоритета имеют одну или несколько из нижеперечисленных характеристик:
 - Полностью недоступны 100% функциональности всех бизнес-процессов системы;
 - Система недоступна для всех групп пользователей;
 - Произошло повреждение данных;

- Система зависает на неопределенное время, не давая отклика в течение 20 минут или аварийно останавливается и не может начать штатно функционировать после аварийного перезапуска.
- **Высокий приоритет.** Инцидент влечет за собой значительную потерю работоспособности системы «Интерактивное КП». Инциденты высокого приоритета имеют характеристики:
 - Критические функции одного или нескольких бизнес-процессов ИКП становятся недоступными, и нет применимого обходного пути решения, однако, ИКП сохраняет работоспособность в ограниченном объеме;
 - Деградация производительности ИКП в части увеличения времени выполнения основных операций.
- **Средний приоритет.** Инцидент влечет за собой несущественную потерю работоспособности ИКП, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения. Инциденты среднего приоритета имеют одну или несколько из нижеперечисленных характеристик:
 - Возникновение ошибок в функциональности системы, не приводящие к нарушению выполнения бизнес-процессов при наличии обходного решения;
 - Возникновение ошибок в функциональности системы, не приводящие к нарушению выполнения бизнес-процессов, локализованные у отдельных пользователей и не носящие массовый характер;
 - Решение проблемы с доступом у отдельных пользователей и не носящий массовый характер;
 - Заявки на доступ;
 - Запрос документации или консультации по работе ИКП;
 - Единичные проблемы отсутствия данных в системе.
- **Низкий приоритет.** Инцидент не влечет потери работоспособности ИКП. Инциденты низкого приоритета имеют характеристику незначительной ошибки или неудобства, которые не препятствуют проведению операций в ИКП.

	Интерактивное коммерческое предложение	
	Регламент эксплуатации	Стр. 12 из 15

Приоритет определяется степенью воздействия возникшего инцидента на процесс работы в ИКП и требуемой срочностью разрешения инцидента в соответствии с данными, приведенными в таблице Табл. 2.

Табл.2 Определение приоритета инцидента

Срочность	Влияние на бизнес-процесс			
	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

Срочность устранения инцидента

Срочность (Табл. 3, 4) указывается в зарегистрированном обращении. В случае, если пользователь считает, что инцидент должен иметь срочность выше средней, то он может воспользоваться механизмом эскалации, который позволяет увеличить срочность инцидента.


Табл.3 Срочность инцидента

Тип срочности	Характеристика срочности
1 - Наивысшая	Инцидент влечет за собой остановку или полную потерю работоспособности ИКП
2 - Высокая	Инцидент влечет за собой значительную потерю работоспособности ИКП
3 - Средняя	Инцидент влечет за собой несущественную потерю работоспособности ИКП следствием чего является неудобство в работе
4 - Низкая	Инцидент не влечет потери работоспособности ИКП

Табл. 4 Контрольные сроки решения инцидентов

Тип срочности	Время реакции, рабочих часов	Время предоставления временного решения, рабочих часов	Время решения, рабочих часов
1 - Наивысшая	до 4 часов	до 8 часов	до 8 часов
2 - Высокая	до 8 часов	до 24 часов	до 24 часов
3 - Средняя	до 24 часов	не регламентировано	до 48 часов
4 - Низкая	до 48 часов	не регламентировано	до 160 часов

Время реакции – принятие в работу запроса пользователя, заведенного через Портал ТП или электронную почту путем назначения конкретного исполнителя

	Интерактивное коммерческое предложение	
	Регламент эксплуатации	Стр. 13 из 15

из соответствующей услуге группы поддержки, со сменой статуса работ по запросу с «Назначено» на «В работе»;

Время решения – предоставление окончательного решения по запросу пользователя. При этом на портале технической поддержки указывается решение по запросу пользователя и инцидент закрывается с переводом в статус «Закррито».

Эскалация инцидентов

Если инцидент требует изменения сроков решения – инициатор обращения может использовать эскалацию. Для этого можно использовать функцию эскалации через электронную почту.

При эскалации обращения необходимо указать желаемую дату решения инцидента, причину эскалации.

После заполнения и отправки запрос на эскалацию поступает на согласование владельцу продукта или координатору технической поддержки.

Согласующие могут подтвердить запрос или отклонить с указанием причины отклонения. При утверждении или отклонении эскалации инициатор получит от технической поддержки оповещение.

При утверждении запроса на эскалацию исполнитель изменяет приоритет обращения.

Порядок действий по устранению инцидентов

Принять обращение

Техническая поддержка пользователей включает в себя устранение инцидента, связанного с ошибкой, дефектом, сбоем в работоспособности ИКП.

Задачами, связанными с решением технических проблем, в рамках своей компетенции, занимается 2ЛТП.

Так же сюда относится запрос пользователя на получение документации, информации, пояснения порядка работы в ИКП, согласно методическим рекомендациям, эксплуатационной документации, а также на получение рекомендаций по выработке нестандартных решений.

Задачами, связанными с консультацией, в рамках своей компетенции, занимается 1ЛТП. Если компетенции 1ЛТП по задаче недостаточно, то задачу эскалируют на 2ЛТП.


Решение запроса на поддержку

- Запрос на техническую поддержку оценивается командой эксплуатации ИКП;
- Устраняется выявленная неисправность;
- Восстанавливается работоспособность системы;
- Проверяется корректность работы решения инцидента;
- Оповещение пользователя о завершении работ;
- Проверка работы пользователем;
- Финальное решение Инцидента фиксируется переводом Инцидента в статус «Закрыто».

Решение запроса на доработку

Запрос на добавление новой функциональности или изменение существующей оценивается заказчиком и командой разработки ИКП. Результатом оценки является:

- Решение о принципиальной возможности проведения доработки;
- Возможные риски;
- Затраты на проведение доработки;
- Распределение ответственности между исполнителями.

	Интерактивное коммерческое предложение	
	Регламент эксплуатации	Стр. 15 из 15

Команда разработки формирует и согласовывает между исполнителями документ на изменение.

Решение инцидентов и их закрытие

Решение инцидентов осуществляется в соответствии с порядком действий по устранению инцидентов, приведенными в настоящем документе.

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

Для фиксации необходимости изменения срока рассмотрения инцидента используется механизм эскалаций, описание которого приведено в разделе "Эскалация инцидентов" настоящего документа.

Проведение модернизации системы

При проведении модернизации системы осуществляется модификация программного обеспечения в связи с выпуском новых версий. В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

1. Выявление ошибок в функционировании ПО системы;
2. Исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО системы;
3. Модернизация ПО системы по заявкам заказчика и пользователей;
4. Внесение обновлений и дополнений в эксплуатационную документацию;
5. Предоставление информации по истории релизов и обновлений с описанием их функционала.