


УТВЕРЖДЕНО
Приказом ПАО «Ростелеком»

от «___» _____ 2023 г. № _____


**Регламент эксплуатации Информационной Системы
Конвертер файлов MNP в
ПАО «Ростелеком»
(Редакция 1.3)**

**Екатеринбург
2024г.**

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 2 из 46

Содержание

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2.1 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	3
2.2 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	3
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	4
4. ЦЕЛИ.....	6
5. РЕЖИМ РАБОТЫ СИСТЕМЫ	7
6. СТРУКТУРА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	7
6.1 ПЕРВАЯ ЛИНИЯ ПОДДЕРЖКИ	7
6.2 ВТОРАЯ ЛИНИЯ ПОДДЕРЖКИ	8
6.3 ТРЕТЬЯ ЛИНИЯ ПОДДЕРЖКИ	9
6.4 ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ЛИНИИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	10
6.4.1 Вспомогательная линия технической поддержки СУБД Postgres.	10
6.4.2 Вспомогательная линия технической поддержки ССПД.	12
7. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА ПОДДЕРЖКИ.....	12
8. УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯМИ	17
8.1 КЛАССИФИКАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ	18
8.2 РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ.....	24
8.3 НАЗНАЧЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ СООТВЕТСТВУЮЩИМ ГРУППАМ СПЕЦИАЛИСТОВ	26
8.4 РЕШЕНИЕ ЗАДАЧ И ИХ ЗАКРЫТИЕ.....	27
8.5 ЭСКАЛАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ.....	29
8.6. АВАРИЯ.....	30
8.7. МОНИТОРИНГ ХОДА РАБОТ ПО РАЗРЕШЕНИЮ ИНЦИДЕНТОВ.....	31
8.8. ПРАВИЛА ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПРОВЕДЕНИИ РАБОТ, ЗАТРАГИВАЮЩИХ РАБОТУ СИСТЕМЫ И СМЕЖНЫХ С НЕЙ СИСТЕМ.....	32
9. МОНИТОРИНГ РАБОТЫ СИСТЕМЫ.....	32
10. ХРАНЕНИЕ И АРХИВИРОВАНИЕ.....	32
11. РАССЫЛКА И АКТУАЛИЗАЦИЯ	32
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 СОСТАВ, ЗОНЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И КОНТАКТЫ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССОВ.....	34
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 ПРИМЕР ПИСЬМА РАССЫЛКИ СИСТЕМЫ.....	40

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 3 из 46

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 СОСТАВ И КОНТАКТЫ УЧАСТНИКОВ ЭКСПЛУАТАЦИИ СИСТЕМЫ 41

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Регламент взаимодействия подразделений ПАО «Ростелеком» в процессе технической поддержки Конвертера файлов MNP (Далее – Регламент) устанавливает общие требования к функционированию внутренних служб технической поддержки ПАО «Ростелеком» и служб, ответственных за эксплуатацию Конвертера.

Регламент является обязательным для исполнения всеми указанными в нем участниками.

Целью Регламента является организация эффективного взаимодействия подразделений эксплуатирующих Конвертер. Регламент действует с момента его утверждения.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ


2.1 Нормативные ссылки

В данной процедуре использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- [Инструкция по делопроизводству в ПАО «Ростелеком» \(Редакция 5\);](#)
- [Глоссарий терминов и определений ПАО «Ростелеком»;](#)
- [Процедура управления внутренней нормативной документацией ПАО Ростелеком;](#)
- [Методика по оформлению внутренних нормативных документов ПАО «Ростелеком»](#)

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 приведенные в п. 3 настоящего документа.

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 4 из 46

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

MNP – Mobile Number Portability – переносимость номеров мобильных телефонов.

Авария – Значительная деградация или простой Системы, определяемая посредством мониторинга или анализа инцидентов, которая может повлечь массовое обращение пользователей о недоступности функций Системы.

Администратор Системы-потребителя – Сотрудник эксплуатационного подразделения, обеспечивающий или контролирующий процесс обработки файлов MNP на стороне Системы-потребителя. Или автор зарегистрированного запроса в централизованной системе поддержки ServiceDesk. Автором запроса всегда является сотрудник ПАО «Ростелеком».

Владелец сервиса – Руководитель управления эксплуатации систем поддержки бизнеса.

Первая линия технической поддержки, 1 ЛТП – Уровень технической поддержки, сотрудники Службы Service Desk, которые при поступлении обращения в Службу регистрируют и маршрутизируют запрос на 2 ЛТП.

Вторая линия технической поддержки, 2 ЛТП – Уровень технической поддержки
Сотрудники управления эксплуатации систем поддержки бизнеса.


Вспомогательная линия технической поддержки СУБД, 2.5 ЛТП СУБД – Уровень технической поддержки. Сотрудники центра компетенций систем управления базами данных.

Вспомогательная линия технической поддержки ССПД, 2.5 ЛТП ССПД – Уровень технической поддержки. Сотрудники управления эксплуатации систем предбиллинга.

Третья линия технической поддержки, 3 ЛТП, ЦК АПР РИТ – Уровень технической поддержки, Сотрудники Центра компетенций по автоматизации процессов расчетов ООО «РТК ИТ» (группа разработки Конвертера).

Запрос – Запрос на обслуживание, запрос на предоставление доступа к Системе, на доработку/изменение функционала Системы.

Дефект – Ошибка в исходном коде ПО, в результате которой возникает сбой в работоспособности Системы.

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 5 из 46

Инцидент – Любое *Обращение*, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению сервиса, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества оказания сервиса.

ИС, смежная ИС – Информационные системы Общества, интегрированные с Конвертером и участвующие в доставке файлов MNP Системе-потребителю.

Исполнитель – Сотрудник, являющееся ответственным за диагностику или решение обращения в данный момент времени.

Конвертер, Система – Информационная система «Конвертер файлов MNP».

Контролер – Сотрудник централизованной службы поддержки, назначенный ответственным за контроль исполнения SLA по решению инцидентов.

Координатор – Роль координатора выполняет руководитель группы ответственной за разрешение обращения, инцидента, проблемы.

Обращение – Запрос от пользователя, поступивший в службу технической поддержки.

Патч – Автоматизированное, отдельно поставляемое программное средство (программный продукт), используемое для устранения ошибок в программном обеспечении или изменения его функционала.


ПО – Программное обеспечение.

ССПД – Система сбора и преобразования данных.

Релиз – Выпуск пакетов *ПО*. Может содержать обновления, исправления и является версией, готовой для использования конечным потребителем.

Система-потребитель – Информационная система, загружающая файлы Конвертера для последующего использования:

- Интеллектуальная технологическая платформа Телигент;
- АСР типа Старт;
- АСР Курс;
- ИТС (единый интерконнект);
- АСР типа PETER_SERVICE BIS;
- Единая АСР PETER_SERVICE;
- Платформа Protei;
- Система мониторинга Спайдер;
- Система кросс-канальных коммуникаций (СКК);

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 6 из 46

- ФЭД -Центр компетенций по эксплуатации платформ и цифровых продуктов

СТП – Служба технической поддержки.

Процесс MNP – Регулярная последовательность действий по получению, преобразованию и передаче файлов с данными MNP от ЦБДПН в системы-потребители.

Эскалация – Организационный 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 на текущем уровне ЛТП недостаточно.

ЦБДПН – Центральная база данных перенесенных номеров, центральный репозиторий, фиксирующий операции переноса телефонного номера абонента в случае перехода к другому оператору.

JIRA – Система учета задач, используется на 3 ЛТП, в группе разработки Конвертера <https://ihelp.rt.ru/projects/RITURSUPP/>.

OTRS – Система автоматизации служб поддержки, предназначенная для регистрации и обработки заявок <https://otrs.rt.ru>.


SLA – Соглашение об уровне предоставления услуги (англ. Service Level Agreement).

Service Desk – Служба приема обращений пользователей, выполняющая функции первой линии технической поддержки.

4. ЦЕЛИ

Целями технической поддержки Системы являются:

- бесперебойное функционирование системы (оборудования, программного обеспечения и т.д.) и устранение сбоев ее функционирования;
- поддержание качества выполнения Системой своих функций во всех режимах функционирования;
- решение проблем в процессе эксплуатации Системы;

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 7 из 46

- периодический аудит Системы, постоянный контроль ее состояния, разработка рекомендаций по повышению производительности, устойчивости и защищенности Системы.

Задачи технической поддержки описаны ниже в разделе 6. Структура технической поддержки.

5. РЕЖИМ РАБОТЫ СИСТЕМЫ

Система Конвертер должна быть доступна с понедельника по пятницу. Инциденты *критического приоритета* (см 8.1) принимаются в работу с 01:00 до 19:00 МСК, остальные обращения принимаются в работу 09:00-18:00 МСК в рабочее время 2ЛТП (см. 6.1).

6. СТРУКТУРА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Служба технической поддержки Конвертера включает в себя три уровня – одна линия поддержки пользователей со стороны ПАО «Ростелеком», одна линия поддержки со стороны эксплуатации Системы и одна линии поддержки со стороны внешнего подрядчика.


В состав линий поддержки также входят вспомогательные ЛТП:

- 2.5 ЛТП ССПД
- 2.5 ЛТП СУБД

Ответственными за устранение инцидента выступают исполнители 2 и 3 ЛТП. Ответственный за выполнение задачи должен осуществлять контроль на каждом этапе. В случае превышения сроков выполнения шага алгоритма, он получает уведомление об этом посредством электронной почты и принимает меры.

6.1 Первая линия поддержки

1 ЛТП – это сотрудники Службы Service Desk, которые являются точкой контакта с администратором Системы-потребителя. Сотрудники данной службы принимают заявки в свободной форме по телефону и обрабатывают сообщения, поступившие на адрес электронной почты helpdesk@rt.ru круглосуточно.

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 8 из 46

Сотрудники 1 ЛТП взаимодействуют с сотрудниками других подразделений посредством автоматизированной Системы приема и обработки заявок OTRS (<https://helpme.rt.ru/>);

Первая линия поддержки отвечает за:

1. Регистрацию обращения в OTRS (если администратор Системы-потребителя позвонил на единый номер).
2. Классификацию обращения (см. п. 8.1 Классификация обращений)
3. Сбор необходимой информации (в зависимости от классификации обращения).
4. Маршрутизацию обращения на соответствующую группу 2 ЛТП.

Сотрудники первой линии должны сформировать Инцидент в OTRS и предоставить:


- информацию, достаточную для однозначной идентификации Системы-потребителя;
- дату/время возникновения проблемы;
- текст ошибки (при его наличии);
- подробное описание действий, приведших к проблеме;

6.2 Вторая линия поддержки

2 ЛТП - это сотрудники Владельца сервиса. Принимают и обрабатывают Инциденты посредством OTRS в рабочие дни с 09:00 до 18:00 МСК

2 ЛТП отвечает за:

- Проверку полноты данных по Обращениям, полученным от 1 ЛТП, либо от администратора Системы-потребителя.
- Диагностику обращения, при необходимости запрос дополнительной информации у администратора Системы-потребителя.
- Консультацию сотрудников по вопросам, связанным с Конвертером, в том числе не описанным в рабочей документации.
- Предоставление доступа к Конвертеру для сотрудников Общества по заявкам.
- Анализ логов Конвертера, если это обусловлено Обращением.

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 9 из 46


- Контроль и анализ за сигналами мониторинга. При необходимости добавление новых точек мониторинга.
- Решение Обращений в рамках своей компетенции.
- Определение причин возникновения Обращений с последующей корректной эскалацией на ответственную группу поддержки (2.5 ЛТП или 3 ЛТП).
- Взаимодействие (Эскалация) с 2.5 ЛТП и 3 ЛТП Конвертера, если Обращение невозможно решить в рамках компетенции 2 ЛТП.
- Предоставление дополнительной информации (выдержки из лог-файлов, настройки и т.д.) с поясняющими комментариями при эскалации обращения на 2.5 ЛТП или 3 ЛТП.
- Определение и отслеживание ошибок.
- Проведение конфигурирования и/или настройки Системы в рамках своей компетенции.
- Установка обновленных версий программных средств, а также исправлений к их текущей версии. При необходимости откат версий
- Мониторинг открытых обращений по Системе.
- Проверка работоспособности Системы.
- Подготовка и согласование с пользователями плановых и аварийных работ в Системе (оповещение пользователей, согласование сроков).
- Контроль сроков решения Инцидентов со стороны ответственных подразделений.

6.3 Третья линия поддержки

3 ЛТП - Группа разработки Конвертера, сотрудники ЦК АПР РИТ, принимают и обрабатывают Обращения посредством задач в JIRA в рабочие дни с 09:00 до 18:00 МСК.

3 ЛТП отвечает за:

- Проверку полноты данных по Обращениям, полученным от 2 ЛТП.
- Дополнительную диагностику обращения, при необходимости запрос дополнительной информации у 2 ЛТП.

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 10 из 46

- Углубленный анализ логов, если это обусловлено Обращением (Лог файлы предоставляются 2 ЛТП в составе обращения или по дополнительному запросу).
- Консультацию сотрудников 2 ЛТП по вопросам, связанным с Конвертером, в том числе не описанным в рабочей документации, если этот вопрос не входит в зону ответственности 2 ЛТП.
- Определение и устранение ошибок, дефектов, сбоев в работоспособности Системы, при необходимости с внесением исправлений в исходный код ПО Конвертера и выпуском патча.
- Доработку/изменение функционала Системы.

6.4 Вспомогательные линии технической поддержки

К вспомогательным линиям технической поддержки относятся

- 2.5 ЛТП СУБД
- 2.5 ЛТП ССПД


6.4.1 Вспомогательная линия технической поддержки СУБД Postgres.

Для обеспечения коммуникации между Группой технической поддержки системы - 2ЛТП и 2.5 ЛТП СУБД (ЦК СУБД) могут использоваться следующие средства:

- Проект в JIRA <https://ihelp.rt.ru/projects/PSCC/>
- Единый почтовый адрес команды ЦК СУБД postgres@rt.ru
- Единый почтовый адрес команды ЦК СУБД для рассылок по аварийным событиям PSCC_alert@south.rt.ru

Приоритетным инструментом взаимодействия с ЦК СУБД является Jira. При создании заявки в Jira необходимо выбрать в поле «Система» значение «Конвертер MNP». Далее проставляется тип задачи и ее приоритет. В проекте существует возможность инициировать задачи следующих ключевых типов:

- Аварийные события
- Плановые работы

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 11 из 46


- Консультация

Для задач, относящихся к типу «Аварийные события», по умолчанию назначается приоритет «Высший». Также в случае фиксации в Jira аварийной ситуации появляется дополнительное поле «Влияние на систему», в котором в зависимости от ситуации можно выбрать вариант «отказ сервиса», либо «деградация» в случае проблем с производительностью.

Время реакции и разрешения инцидентов на уровне слоя СУБД приведено в таблице «Время устранения неисправностей слоя СУБД».

2.5 ЛТП СУБД отвечает за:

- Устранение аварийных ситуаций на уровне слоя СУБД проекта «Конвертер MNP». Восстановление доступности СУБД Postgres Pro, в том числе с привлечением ТП вендора Postgres Professional;
- Анализ и решение проблем с деградацией производительности СУБД Postgres Pro;
- Настройка и регламентное обслуживание СУБД Postgres Pro. Установка обновлений;
- Предоставление доступа к СУБД;
- Обеспечение процессов резервного копирования данных в СУБД и восстановления в случае сбоя или по запросу;
- Конфигурирование, обновление и техническое сопровождение работы кластерных сервисов в составе слоя СУБД (DCS, оркестраторы репликации и др.);
- Обеспечение функционирования технологий и средств репликации на уровне слоя СУБД.
- Проактивная диагностика ключевых метрик и параметров СУБД Postgres Pro с целью предотвращения деградации производительности и аварий на уровне слоя СУБД;
- Генерация предложений по оптимизации запросов и структур хранения данных в СУБД;
- Генерация и реализация архитектурных изменений на уровне слоя СУБД в соответствии с тенденциями отрасли;

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 12 из 46

- Консультирование по вопросам взаимодействия со слоем СУБД.

6.4.2 Вспомогательная линия технической поддержки ССПД.

2.5 ЛТП ССПД отвечает за:

- Обеспечение сбора и передачи файлов MNP в системы-потребители;
- Обеспечение полноты, своевременности, непрерывности и корректности обработки данных в ССПД;
- Обеспечение процесса загрузки и выгрузки файлов MNP обработанных в ССПД в системы-потребители
- Диагностику причин сбоя процесса доставки файлов MNP в системы-потребители при необходимости запрос дополнительной информации у администратора системы-потребителя.
- Решение проблем, связанных с авариями и нештатным функционированием процесса доставки файлов MNP в системы-потребители.

7. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА ПОДДЕРЖКИ

Обращение в техподдержку сотрудника ПАО «Ростелеком» регистрируется через OTRS на соответствующую услугу. Услуги и степень влияния обращения на Процесс MNP в таблице, см. Таблица 3.

Таблица 1

Описание процесса поддержки

№	Действия	Зона ответственности	Срок обработки
1.	Регистрация обращения		



№	Действия	Зона ответственности	Срок обработки
1.1.	Администратор Системы-потребителя самостоятельно регистрирует Обращение на портале (helpme.rt.ru) с указанием влияния на Процесс MNP (см. Таблица 3), либо в свободной форме сообщает по телефону Службы Service Desk или направляет сообщение на адрес helpdesk@rt.ru .	Администратор системы-потребителя	В момент обращения
2.	Обработка заявки на 1-й линии технической поддержки		
2.1.	Сотрудник 1 ЛТП принимает заявку по телефону или обрабатывает сообщения, поступившие на адрес электронной почты. Проверяет корректность установленной в OTRS услуги, корректность и достаточность информации, указанной в Обращении, по возможности классифицирует Обращение. Создает и назначает Инцидент соответствующей группе специалистов 2 ЛТП.	Сотрудник 1 ЛТП	В течение 15 минут с момента регистрации обращения
3.	Обработка заявки на 2-й линии технической поддержки Конвертера		
3.1.	Сотрудник 2 ЛТП принимает заявки в OTRS. Проводит анализ Инцидента, проверяет корректность назначения на группу, достаточность информации, при необходимости проводит диагностику Системы: <ul style="list-style-type: none">если администратор системы-потребителя или 1ЛТП предоставили	Сотрудник 2 ЛТП	В соответствии с приоритетом (Ошибка! Источник ссылки не найден.)




№	Действия	Зона ответственности	Срок обработки
	<p>неполную информацию, сотрудник 2 ЛТП может направить обращение на уточнение. До момента получения запрашиваемой от инициатора обращения информации SLA приостанавливается.</p> <ul style="list-style-type: none">• если установлено, что Инцидент может быть решен 2 ЛТП, то ответственный сотрудник выполняет необходимые действия по Инциденту и закрывает задачу с подробным описанием решения;• если установлено, что проблема относится к компетенции вспомогательной ЛТП, то ответственный сотрудник создает задание по инциденту на 2.5 ЛТП. После предоставления решения на 2.5 ЛТП инцидент в OTRS закрывается исполнителем 2 ЛТП.• если необходимо привлечение специалистов 3 ЛТП в зависимости от проблемы создается связанное с инцидентом задание в JIRA, при этом инцидент в OTRS остается в работе. После предоставления решения на 3 ЛТП инцидент в OTRS закрывается исполнителем 2 ЛТП.		
4.	Обработка задания на 3-й линии технической поддержки		



№	Действия	Зона ответственности	Срок обработки
4.1	<p>При получении Инцидента через задачу в JIRA по вопросам технической поддержки Конвертера сотрудник 3 ЛТП проводит анализ задания, корректность назначения на группу, диагностику, достаточность информации, при необходимости анализ работы Системы.</p> <ul style="list-style-type: none">• если после проведенной диагностики или в ходе решения:<ol style="list-style-type: none">1. проблема не подтверждена в зоне ответственности 3 ЛТП2. требуется уточнение данных то сотрудник 3 ЛТП запрашивает дополнительную информацию в комментариях в задаче JIRA.• если проблема подтверждается в зоне ответственности 3 ЛТП, то сотрудник 3 ЛТП решает задание своими силами в рамках своей компетенции. При необходимости создает дополнительные связанные задачи или подзадачи в JIRA для разделения зон ответственности.• если проблема в зоне ответственности смежного подразделения, 3 ЛТП уведомляет об этом 2 ЛТП в JIRA. Исполнитель 2 ЛТП вносит в инцидент комментарий об ожидании выполнения работ 3 стороной.	Сотрудник 3 ЛТП	В соответствии с приоритетом (Таблица 4)



№	Действия	Зона ответственности	Срок обработки
	<p>После предоставления решения по задаче на 3 ЛТП, исполнитель 2 ЛТП закрывает инцидент в OTRS.</p> <p>Подробнее процесс закрытия заданий/инцидентов описан в п. 8.4 Решение задач и их закрытие.</p>		
5.	Обработка задания на 2.5 Линии технической поддержки		
5.1	<p>Сотрудник 2.5 ЛТП принимает заявки в OTRS. Проводит анализ Инцидента, проверяет корректность назначения на группу, достаточность информации, при необходимости проводит диагностику.</p> <ul style="list-style-type: none">• если после проведенной диагностики или в ходе решения:<ol style="list-style-type: none">1. проблема не подтверждена в зоне ответственности 2.5 ЛТП2. требуется уточнение данных то координатор маршрутизирует задание на целевую группу 2 ЛТП, в решении дает комментарии и при необходимости прикладывает логи.• если проблема подтверждается в зоне ответственности 2.5 ЛТП,	Сотрудник 2.5 ЛТП	В соответствии с приоритетом (Таблица 4)


 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 17 из 46

№	Действия	Зона ответственности	Срок обработки
	<p>координатор назначает задание на исполнителя в своей группе или решает задание своими силами в рамках своей компетенции.</p> <ul style="list-style-type: none"> если проблема в зоне ответственности смежного подразделения, 2.5. ЛТП уведомляет об этом 2 ЛТП в OTRS. Исполнитель 2 ЛТП вносит в инцидент комментарий об ожидании выполнения работ 3 стороной. <p>После предоставления решения по задаче на 2.5 ЛТП, исполнитель 2 ЛТП закрывает инцидент в OTRS.</p> <p>Подробнее процесс закрытия заданий/инцидентов описан в п. 8.4 Решение задач и их закрытие.</p>		

8. УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯМИ

Процесс управления обращениями/инцидентами – уменьшение или исключение отрицательного воздействия (потенциальных) нарушений в работе Системы. Процесс включает в себя следующие подпроцессы:

- Регистрация Обращений. Осуществляется в рамках организации работы с обращениями в централизованной службе технической поддержки OTRS (подробнее см. Структура технической поддержки).
- Классификация Обращений (подробнее см. Классификация обращений).
- Назначение Обращений соответствующим группам специалистов (подробнее см. Структура технической поддержки).
- Решение задач и их закрытие (подробнее см. Решение задач и их закрытие).

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 18 из 46

- Авария или Массовый Инцидент, связанный со сбоем в работе Конвертера (8.6)
- Мониторинг хода работ по разрешению Инцидентов (подробнее см. 8.7).

Точками входа процесса является Система OTRS, которая является центром сбора информации от пользователей и сотрудников технических служб.

8.1 Классификация обращений

Обращение – любое сообщение пользователя, связанное с работой Конвертера.

Техническая поддержка – устранение Инцидента, связанного с ошибкой, дефектом, сбоем в работоспособности Системы. Задачами, связанными с решением технических проблем, в рамках своей компетенции, занимается 2 ЛТП. Если компетенции 2 ЛТП по задаче недостаточно, то задачу эскалируют на 2.5 ЛТП или 3 ЛТП.

Так же сюда относится запрос пользователя на получение документации, информации, пояснения порядка работы в Системе, согласно методических рекомендаций, эксплуатационной документации, а также на получение рекомендаций по выработке нестандартных решений при возникновении особых условий или размещении особой информации в Конвертере. Задачами, связанными с консультацией, в рамках своей компетенции, занимается 2 ЛТП. Если компетенции 2 ЛТП по задаче недостаточно, то задачу эскалируют на 3 ЛТП.


Задачами, связанными с конфигурированием и настройкой Системы, занимается 2 ЛТП.

Заявка на добавление/изменение функционала Системы – это запросы на добавление/изменение функций Системы. Запрос на обслуживание по данной услуге поступает на Группу эксплуатации Конвертера, координатором которой является Владелец сервиса.

Запросы на добавление или изменение функционала Системы, которые не могут быть решены 2 ЛТП, в данном документе не регламентируются и должны быть направлены в Департамент развития АСР

Группа эксплуатации Конвертера анализирует задачу, согласует изменение и сроки реализации изменений с Владелцем продукта.

Срок реализации доработки по обращению определяет в каждом конкретном случае Владелец сервиса. После того, как срок реализации доработки определен Владелец сервиса указывает срок в запросе на обслуживание, и после того, как

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 19 из 46

доработка выполнена и изменения переданы в промышленную эксплуатацию, закрывает запрос в OTRS.


Обращения классифицируются по приоритету, и обладают следующими признаками:

Таблица 1 Приоритеты обращений

№	Приоритет	Описание
1.	Критический приоритет	<p>Инцидент влечет полную остановку предоставления сервиса. Становятся недоступными все критические функции сервиса. Инциденты первого приоритета обычно имеют одну или несколько из нижеперечисленных характеристик:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Полная недоступность системы для всех пользователей. • Недоступны все функции Системы, задокументированные как критические (Приложение 2). • Нет связи с сервером ЦБДПН. • Нет связи с БД Postgres MNP Конвертера. • Нет доступа к серверам MNP. • Файлы данных не доставляются во все системы-потребители.
2.	Высокий приоритет	<p>Инцидент влечет за собой значительную потерю работоспособности Системы, может быть определен для инцидента только посредством эскалации.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Одна или несколько критических функций Системы становятся недоступными, и нет применимого обходного пути решения, однако, Система сохраняет работоспособность в ограниченном объеме. • Деградация сервиса. Значительное падение производительности Системы в части увеличения времени выполнения основных операций до 3 раз,



№	Приоритет	Описание
		<p>относительно базовых, у большей части систем-потребителей (время выполнения указано в Архитектуре решения в п.2.2 документа «Описание комплекса технических средств»).</p> <ul style="list-style-type: none">• Файлы данных не доставляются в некоторые системы- потребители.• Файлы данных, полученные системами потребителями, не соответствуют запрошенному количеству (отсутствуют отдельные типы файлов).
3.	Средний приоритет	<p>Инцидент влечет за собой несущественную потерю работоспособности Системы, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения.</p> <ul style="list-style-type: none">• частично не функционирует механизм обмена данными со смежными системами;• 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, локализованных у отдельных систем-потребителей и не носящие массовый характер;• решение проблем с доступом у отдельных систем-потребителей и не носящий массовый характер.
4.	Низкий приоритет	<p>Инцидент не влечет потери работоспособности Системы. Это незначительная ошибка или неудобство, ошибка в документации и т.п., которые не препятствуют проведению операций в Системе:</p> <ul style="list-style-type: none">• решение проблем с доступом у отдельных систем-потребителей.

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 21 из 46

Приоритет определяется степенью воздействия возникшего Инцидента на Процесс MNP и требуемой срочностью разрешения Инцидента в соответствии с данными, приведенными в таблице (см. Таблица 2). Степень влияния Инцидента на Процесс MNP в OTRS для каждого в соответствии с данными в таблице (см. Таблица 2). Приоритет по Инциденту может быть изменен сотрудниками 1 ЛТП и 2 ЛТП в случае его не корректного указания или обращения инициатора.

Таблица 2

Определение приоритета Инцидента

Срочность	Влияние на Процесс MNP			
	1 - Наивысшее	2 - Высокое	3 - Среднее	4 - Низкое
1 - Наивысшая	1 - Критический	1 - Критический	2 - Высокий	2 - Высокий
2 – Высокая	1 - Критический	2 - Высокий	2 - Средний	3 - Средний
3 – Средняя	2 - Высокий	2 - Высокий	3 - Средний	3 - Низкий
4 – Низкая	2 - Высокий	3 - Средний	4 - Низкий	4 - Низкий

Степень влияния Инцидента на Процесс MNP в OTRS для каждого конкретного вида услуги в соответствии с таблицей ниже.

Таблица 3

Степень влияния Инцидента на бизнес по видам услуг

№	Услуга	Влияние на Процесс MNP
1.	Предоставление доступа.	4 - Низкое
2.	Решение проблем с доступом.	3 - Среднее
3.	Решение технических проблем.	3 - Среднее
4.	Заявки на добавление/изменение функционала Системы.	4 - Низкое

Срочность указывается в зарегистрированном обращении, согласно параметрам в таблице (см. Таблица 4Таблица 4). Таким образом, начальная срочность определяется исполнителем центральной службы Service Desk или пользователем, зарегистрировавшим обращение в OTRS, но может быть обоснованно изменена любым участником процесса по разрешению Инцидента в любой момент времени.


 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 22 из 46

Таблица 4

Срочность обращения

Тип срочности	Характеристика срочности
1-Наивысшая	Проблема влечет за собой остановку или полную потерю работоспособности Системы
2-Высокая	Проблема влечет за собой значительную потерю работоспособности Системы
3-Средняя	Проблема влечет за собой несущественную потерю работоспособности Системы, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения
4-Низкая	Проблема не влечет потери работоспособности Системы.


Установленный Инциденту приоритет определяет:

- время реакции – максимальное время, по истечении которого Инциденту должно быть назначено ответственное лицо за его разрешение;
- время предоставления временного решения – максимальное время, по истечении которого должно быть предоставлено обходное решение для выполнения функций системы.
- время решения – время, по истечении которого Инцидент должен быть решен или предложено временное решение.

При создании обращения в OTRS, пользователям доступны только приоритеты уровня 3 и 4.

Для изменения сроков исполнения Инцидента, необходимо использовать механизм эскалации OTRS.

Значения вышеуказанных параметров приведены в таблице (см. Таблица 5.). Сроки являются сквозными для 2 ЛТП и 3 ЛТП, но не распространяются на вопросы, выходящие за рамки технической поддержки, например, поставки оборудования

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 23 из 46

сторонними компаниями. Временное или постоянное решение предоставляются на 2 ЛТП или 3 ЛТП в зависимости от причины возникшей проблемы.

Таблица 5.

Время реакции и решения Инцидентов для 2 и 3 ЛТП

<i>Приоритет</i>	<i>Время реакции 2 ЛТП</i>	<i>Предоставление временного решения 2 ЛТП или 3 ЛТП</i>	<i>Полное решение проблемы 2 ЛТП или 3 ЛТП</i>
1 – Критический / Наивысший	до 4 рабочих часов по времени работы группы поддержки 2ЛТП	до 16 рабочих часов	до 48 рабочих часов
2 – Высокий	до 4 рабочих часов по времени работы группы поддержки 2ЛТП	до 24 рабочих часов	до 72 рабочих часов
3 – Средний	до 24 рабочих часов по времени работы группы поддержки 2ЛТП	до 48 рабочих часов	До 144 рабочих часов
4 – Низкий	до 48 рабочих часов по времени работы группы поддержки 2ЛТП	До 120 рабочих часов	Следующая версия продукта или конфигурации


 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 24 из 46

Таблица 6.1.

Время устранения неисправностей слоя СУБД

Приоритет	Время реакции	Предоставление временного решения, ответа	Предоставление постоянного решения
Приоритет 1 (Критичный)	До 3 рабочих часов	До 12 рабочих часов	До 36 рабочих часов поддержки 2 ЛТП
Приоритет 2 (Высокий)	До 3 рабочих часов	До 16 рабочих часов	До 48 рабочих часов поддержки 2 ЛТП
Приоритет 3 (Средний)	До 16 рабочих часов	До 36 рабочих часов	До 96 рабочих часов поддержки 2 ЛТП
Приоритет 4 (Низкий)	До 36 рабочих часов поддержки 2 ЛТП	До 90 рабочих часов поддержки 2 ЛТП	Следующая версия продукта или конфигурации поддержки 2 ЛТП


В случае, если инцидент требует привлечения смежных подразделений или вендора Postgres Professional для его решения, то это возможно повлечет увеличение общего времени предоставления решения проблемы.

8.2 Регистрация обращений

Все обращения внутренних пользователей ПАО «Ростелеком», касающиеся функционирования Конвертера, регистрируются в OTRS. Обращения могут поступать посредством: телефонного звонка, электронной почты и через портал helpme.rt.ru.

Портал технической поддержки OTRS доступен по ссылке: <https://otrs.rt.ru/>. При подаче Инцидента через портал технической поддержки OTRS необходимо выбрать услугу Системы, указанную в таблице выше (см. Таблица 3)

Единый выделенный номер Службы технической поддержки – Service Desk:

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 25 из 46

- Для МРФ Москва, Корпоративного центра, ОЦО 8-800-200 00 33, внутренний номер (700) 5555

- Для МРФ СЗ, Юг, Центр, Урал, Сибирь, Дальний Восток, Волга - 8-800-301-1555

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

Внутренний пользователь, обратившийся в службу технической поддержки через OTRS, может отследить ход выполнения своего Обращения на портале helpme.rt.ru.

При подаче Обращения через портал helpme.rt.ru необходимо выбрать услугу «Поддержка Конвертера файлов MNP»;

Обращение поступило по телефону

В случае поступления Обращения по работе Системы по телефону сотрудник службы Service Desk должен создать новое Обращение в OTRS и ввести со слов пользователя данные указанные в п. 6.1, а так же:

- указать услугу, согласно таблицы (см. Таблица 3);
- указать срочность разрешения Инцидента.

Далее назначить Инцидент соответствующей группе специалистов 2 ЛТП.


После того, как Инцидент будет создан и сохранен в OTRS, соответствующая группа (координатор группы и исполнители), назначенная ответственной за разрешение Инцидента, получит уведомление по электронной почте.

Обращение поступило по электронной почте

Все обращения, поступившие по электронной почте, заносятся в OTRS в автоматическом режиме.

Система выполняет проверку поступившей почты на электронный ящик helpdesk@rt.ru и в соответствии с данными писем создает в OTRS Обращения.

Сотрудник централизованной службы технической поддержки в течение 15 минут с момента создания Обращения в OTRS должен выполнить действия, определенные в п 6.1 в том числе:

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 26 из 46

- проверить корректность установленной в OTRS услуги;
- проверить корректность и достаточность информации, указанной в Обращении;
- установить срочность разрешения Инцидента;
- назначить Инцидент соответствующей группе специалистов.

После того, как Инцидент будет создан и сохранен в OTRS, соответствующая группа (координатор группы и исполнители), назначенная ответственной за разрешение Инцидента, получит уведомление по электронной почте.

Обращение поступило через Портал

Все Обращения по работе Системы, зарегистрированные через Портал (Системы поддержки бизнеса (BSS), «Поддержка Конвертера файлов MNP» (см. Таблица 3), заносятся в OTRS в автоматическом режиме. Обращение попадает сразу на 2 ЛТП.

После того, как Инцидент будет создан и сохранен в OTRS, соответствующая группа (координатор группы и исполнители), назначенная ответственной за разрешение Инцидента, получит уведомление по электронной почте.

8.3 Назначение Обращений соответствующим группам специалистов


Исполнитель службы Service Desk назначает зарегистрированное Обращение, создав Инцидент в OTRS на 2 ЛТП. Все инциденты, которые заведены по услугам в таблице (Таблица 3), автоматически назначаются на Группу поддержки эксплуатации Конвертера.

Исполнитель 2 ЛТП проводит первичную диагностику.

В случае, если Исполнитель 2 ЛТП Группы поддержки эксплуатации Конвертера владеет запрошенной информацией, то он предоставляет пользователю эту информацию и закрывает Инцидент.

Если исполнитель решает, что причиной сбоя является нарушение работы сети, работы серверного оборудования, функционирования системного ПО, ОС, СУБД или их компонентов или иные ошибки со стороны внешних ИС, то исполнитель создает задание по инциденту на вспомогательную группу поддержки ЛТП (2.5 ЛТП).

В случае, если Исполнитель 2 ЛТП запрошенной информацией не владеет, и решает, что инцидент находится в зоне компетенции 2.5 ЛТП, то он создает задачу в OTRS на соответствующую группу поддержки.

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 27 из 46

В случае, если Исполнитель 2 ЛТП запрошенной информацией не владеет, и решает, что инцидент находится в зоне компетенции 3 ЛТП, то он создает задачу в JIRA.

При эскалации задания на 2.5. ЛТП или 3 ЛТП со стороны сотрудников 2 ЛТП прикладываются все необходимые данные для дальнейшего решения задания: подробное описание действий пользователя, приведших к проблеме с добавлением скриншотов и логов с указанием даты/времени возникновения проблемы, а также все результаты диагностики обращения.

8.4 Решение задач и их закрытие

Исполнитель Группы поддержки эксплуатации Системы 2 ЛТП берет в работу Инцидент, проводит анализ, и при наличии возможности устраняет вызвавшую его причину и закрывает Инцидент. Администратор системы-потребителя, создавший Инцидент, оповещается (по электронной почте) о завершении работ. При необходимости Исполнитель может запросить недостающую информацию у пользователя, зарегистрировавшего обращение.


Если Инцидент был переведен на группу поддержки смежной ИС 2.5 ЛТП, то сотрудник дожидается выполнения задания, созданного по инциденту, и только после этого закрывает Инцидент.

Если по Инциденту создана задача в JIRA на 3 ЛТП, то сотрудник 2 ЛТП дожидается выполнения задания в JIRA и закрывает Инцидент.

Координатор 3 ЛТП проверяет перечень заданий своей группы на наличие новых и назначает задание внутри рабочей группы или решает самостоятельно. Координатор отслеживает изменение статусов назначенных заданий своей группы для минимизации времени их обработки.

Если назначено несколько заданий одновременно, то выбор последовательности для решения осуществляется координатором группы на основании Приоритетов – задачи более высокого приоритета решаются в первую очередь, задачи с одинаковыми приоритетами решаются в порядке поступления.

При необходимости, Исполнитель может запрашивать дополнительную информацию у Инициатора через сотрудников 2 ЛТП, задача в JIRA при этом, сотрудниками 3 ЛТП, переводится в статус «В ожидании». При получении необходимой информации задание переводится в статус «В работе».

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 28 из 46

Исполнитель 3 ЛТП, приступая к обработке задания по Инциденту изменяет статус задания в JIRA на «В работе». Исполнитель группы, на которую произведено назначение, анализирует задание, выявляет причину сбоя.

Если для решения проблемы необходимо вносить изменения в исходный код, то сотрудник 3 ЛТП переводит задание в статус «В разработке». Если запрос на разработку удовлетворен, то после завершения разработки, сотрудник 3 ЛТП переводит задачу в статус «Готов к релизу». Для исправления ошибки в Системе производится установка Патча или обновление ПО Конвертера. Перед установкой Патча координатор 3 ЛТП передает Координатору 2 ЛТП описание Патча. Установку Патча осуществляет ответственный от 2 ЛТП. После установки Патча или обновления ПО 3 ЛТП извещают 2 ЛТП о факте установки и исполнитель 2 ЛТП закрывает инцидент.

При переводе Инцидента в статус «Выполнено» Исполнитель должен отразить результат выполненной работы (развернутый способ решения Инцидента) в карточке задачи в JIRA, в т.ч. причину сбоя и может ли повторится сбой в дальнейшем.

Если причина, сбоя, не выявлена в рамках зоны ответственности 3 ЛТП, то задание должно быть «Закрото» с описанием того, что проблема не входит в зону ответственности 3 ЛТП. В таком случае Исполнитель 2 ЛТП возвращается к анализу проблемы и поиску решения, либо закрывает задачу с указанием причин закрытия.

Если информация о сбое приходит в виде электронного письма от Системы мониторинга, то процесс разрешения идентичен процессу разрешения обращения, поступившего от пользователя.

Информирование пользователя о разрешении Инцидента осуществляется по электронной почте в автоматическом режиме. Условия информирования приведены в таблице (см. Таблица 6).

Повторное открытие закрытого Инцидента возможно только в случае, если сбой, описанный в обращении не устранен. Для решения проблемы, которая с первоначальной уже решенной проблемой никаким образом не связана необходимо заводить новое Обращение.


 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 29 из 46

Таблица 6


Условия отправки уведомлений

Событие	Статус Инцидента в OTRS	Тип уведомления	Получатели
Инцидент создан	Назначен	e-mail	Инициатор, Назначенная группа 2 ЛТП
Назначение Инцидента в работу	Назначен	e-mail	Координатор, Исполнитель
Инцидент не назначен на исполнителя в течении отведенного на реакцию времени (Таблица 5.)	Назначен	e-mail	Координатор, Исполнитель Контролер
До окончания времени SLA осталось 70%	Назначен В работе	e-mail	Координатор, Исполнитель
До окончания времени SLA осталось 90%	Назначен В работе	e-mail	Координатор, Исполнитель, Контролер
Срок исполнения нарушен	Назначен В работе	e-mail	Координатор, Исполнитель, Контролер
Инцидент решен	Решен	e-mail	Инициатор, Координатор

8.5 Эскалация обращений

Если инцидент требует изменения сроков решения – инициатор обращения может использовать эскалацию. Для этого можно использовать функцию эскалации на портале helpme.rt.ru, а в случае отсутствия доступа к порталу отправить письмо на адрес группы технической поддержки Системы.

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

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 30 из 46

При этом дату решения необходимо указать как плюс 24 астрономических часа от текущей даты и времени.

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.

8.6. Авария


Аварией 1 приоритета является инцидент Критического (первого) приоритета, который влечет полную остановку Процесса MNP. Становятся недоступными все критичные функции Процесса

Аварией 2 приоритета является инцидент Высокого (второго) приоритета, который влечет недоступность одной или нескольких функций Процесса MNP, заявленных как критические, а также инцидент высокого (второго) приоритета, требующий оперативного решения по запросу системы–потребителя.

Цель процесса управления авариями – устранить критическое влияние и восстановить доступность системы.

Сотрудники ТП выполняет комплекс мероприятий, которые включают в себя:

- определение наличия аварии и ее классификация;
- выполнение мероприятий по определению источника аварии: компонент системы, влияние смежной Системы, прочее;
- выполнение действий, направленных на устранение влияния и восстановление доступности Системы;
- при необходимости привлекают к устранению аварии других участников, если источник влияния находится в зоне ответственности участников;

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 31 из 46

- информирование пользователей и ключевых пользователей о влиянии на Систему, проводимых мероприятиях по устранению, восстановлению системы;
- формирование и согласование отчета по аварии.

Техническая поддержка и решение аварий осуществляется:

- для аварий 1 приоритета в режиме с 01:00 до 19:00 МСК .
- для аварий 2 приоритета в режиме работы группы поддержки.

При обнаружении аварии сотрудник 2ЛТП:


- регистрирует массовый инцидент соответствующего приоритета;

Сотрудник Группы поддержки эксплуатации формирует отчет по аварии, запускает процесс согласования отчета.

Допускается часть периода сбоя отнести к Критическому приоритету, другую часть – к Высокому приоритету, так как есть аварии с переходящим влиянием, от деградации к простоям и наоборот. Например, к Критическому приоритету относится полная недоступность системы, но если сбой устранен, но при этом произошла деградация производительности, то проблему с производительностью можно отнести к Высокому приоритету. В данном случае инцидент по простоям системы закрывается и открывается инцидент по деградации системы.

8.7. Мониторинг хода работ по разрешению Инцидентов

Мониторинг по разрешению Инцидентов осуществляет ответственный за выполнение запроса сотрудник и Контролер группы 2 ЛТП.

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 32 из 46

8.8. *Правила информирования о проведении работ, затрагивающих работу Системы и смежных с ней систем*

При установке планового релиза выполняется рассылка уведомления Администраторам всех Систем-потребителей.

Утром в день установки релиза ответственный сотрудник 2ЛТП направляет письмо администраторам систем-потребителей

Если требуется установить внеплановые исправления – патч, ответственный сотрудник 2 ЛТП после согласования времени начала работ с Владельцем сервиса, отправляет информационные письма всем Администраторами Систем-потребителей.

Пример письма рассылки приведен в Приложении 2 Состав и контакты участников эксплуатации Системы приведены в Приложении 3.

9. МОНИТОРИНГ РАБОТЫ СИСТЕМЫ

Мониторинг работы Системы проводится в соответствии с карточкой мониторинга (документ «Конвертера файлов MNP. Карточка мониторинга»).


10. ХРАНЕНИЕ И АРХИВИРОВАНИЕ

Подлинник настоящей процедуры во время срока действия хранится в отделе документационного обеспечения и архивного хранения Департамента управления делами в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в ПАО «Ростелеком».

11. РАССЫЛКА И АКТУАЛИЗАЦИЯ

Периодическая проверка данной Процедуры проводится 2 ЛТП и ключевыми участниками эксплуатации Системы по мере необходимости, но не реже 1 раза в 12 месяцев.


Решение об инициации процесса внесения изменений в Процедуру принимает Директор департамента эксплуатации Систем поддержки бизнеса на основании предложений других подразделений, результатов применения документа в Обществе/

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 33 из 46

филиале Общества, анализа зарегистрированных и устраненных несоответствий, а также рекомендаций внутренних или внешних аудитов.

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

Ответственность за поддержание в актуальном состоянии размещенной на Интранет-портале Процедуры, а также доведение информации о месте размещения актуальной версии до всех заинтересованных подразделений несет Директор по эксплуатации информационных систем, Блок информационных технологий.

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 34 из 46

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 СОСТАВ, ЗОНЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И КОНТАКТЫ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССОВ

Роль	Функциональные обязанности	Подразделение
Администратор Системы- потребителя	<ul style="list-style-type: none"> • Формирует и направляет Обращение в службу поддержки; • Предоставляет уточняющую информацию по Обращению; • Получает решения по Заявке и подтверждает его, либо выявляет дополнительные требования к Инциденту; 	Сотрудники структурных подразделений ПАО Ростелеком эксплуатирующие системы-потребители данных MNP
1ЛТП	<ul style="list-style-type: none"> • Регистрирует Обращение в информационной системе OTRS на услугу на основании Обращения пользователя, поступившего по телефону или электронной почте; • Производит первичную обработку Обращения для систем-потребителей; • Уточняет недостающую информацию у Инициатора обращения; • Производит урегулирование спорных вопросов в процессе технической поддержки; • Направляет заявку, которую невозможно решить самостоятельно, на 2ЛТП; 	Сотрудники Службы Service Desk, которые являются точкой контакта с пользователем. Сотрудники данной службы принимают заявки в свободной форме по телефону и обрабатывают сообщения, поступившие на адрес электронной почты helpdesk@rt.ru круглосуточно.



Роль	Функциональные обязанности	Подразделение
	<ul style="list-style-type: none">• Проверяет полноту информации в Обращении;• Уточняет недостающую информацию у Инициатора обращения;• Применяет типовые решения Обращений;• Координирует решение Обращений на ЗЛТП;	




Роль	Функциональные обязанности	Подразделение
Группа поддержки эксплуатации Конвертера (2ЛТП)	<ul style="list-style-type: none">• По обращениям систем-потребителей производит выполнение настроек системы в соответствии с документом «Руководство администратора системы»;• Проводит разовые и периодические профилактические работы в соответствии с «Руководством администратора системы»;• Оказывает поддержку Администраторам систем-потребителей, имеет оперативную связь с группой разработки Конвертера, а также имеет полномочия эскалировать проблемы или передать обращение на другую услугу;• Проводит подготовку и согласование плановых и аварийных работ (изменение настроек Системы, установка обновлений и т.д.);• Проводит плановые и аварийные работы;• Уточняет недостающую информацию у Инициатора обращения;• Взаимодействует с производителями ПО в части исправления ошибок, возникающих в процессе эксплуатации Системы;	Сотрудники управления эксплуатации систем поддержки бизнеса корпоративного сегмента



Роль	Функциональные обязанности	Подразделение
	<ul style="list-style-type: none">• Устанавливает обновления и патчи, выпущенные производителем ПО для исправления обнаруженных ошибок• Осуществляет решение вопросов, переданных в порядке эскалации, а в случае невозможности решения вопроса, передает его на группу разработки Конвертера (3ЛТП) или группы поддержки смежных ИС (2.5. ЛТП);• контролирует количество единичных Обращений;• информирует 1ЛТП и всех Администраторов систем-потребителей о плановых работах и авариях.	

Роль	Функциональные обязанности	Подразделение
Группа поддержки СУБД (2.5 ЛТП)	<ul style="list-style-type: none">• осуществляет решение вопросов, связанных с функционированием слоя СУБД и инструментов отказоустойчивости (кластерных сервисов);• устраняет аварийные ситуации на уровне СУБД и проблемы, связанные с деградацией производительности слоя СУБД;• осуществляет настройку и регламентное обслуживание СУБД, установку обновлений;• обеспечивает предоставление доступа к СУБД;• обеспечивает процессы резервного копирования данных со стороны слоя СУБД и восстановления их в случае сбоя;• генерирует предложения по оптимизации запросов и структур хранения данных в СУБД;• генерирует и реализует архитектурные изменения на уровне слоя СУБД;• консультирует по вопросам взаимодействия со слоем СУБД.• сопровождает функционирование слоя СУБД в тестовых контурах.	Сотрудники центра компетенций систем управления базами данных

Роль	Функциональные обязанности	Подразделение
Группа поддержки ССПД (2.5 ЛТП)	<ul style="list-style-type: none">• решает инциденты в системе технической поддержки в зоне ответственности• запрашивает дополнительную информацию у 2 ЛТП.	Сотрудники управления эксплуатацией систем предбиллинга
Группа разработки Конвертера (3ЛТП)	<ul style="list-style-type: none">• решает единичные и Массовые инциденты в системе технической поддержки разработчика в зоне ответственности разработчика ИС;• запрашивает дополнительную информацию через OTRS у инициатора Заявки;• предоставляет обновления(патчи) программного обеспечения ИС.	Сотрудники Центра компетенций по автоматизации процессов расчетов ООО «РТК ИТ»

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 40 из 46

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 ПРИМЕР ПИСЬМА РАССЫЛКИ СИСТЕМЫ

От: xx@rt.ru

Тема: О проведении технических работ на серверах Конвертера файлов MNP

Ростелеком

Тело письма:


Уважаемые коллеги!

Информируем Вас, что в период с 21:00 02.03.2022 до 01:00 03.03.2022 (МСК), в связи с проведением технических работ, будет недоступен продуктивный экземпляр Конвертера файлов MNP.

Влияние: на период работе не будет выполняться обработка и доставка файлов MNP.


Приносим свои извинения за доставленные неудобства.

С уважением, группа поддержки эксплуатации.

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 41 из 46

СОСТАВ И КОНТАКТЫ УЧАСТНИКОВ ЭКСПЛУАТАЦИИ СИСТЕМЫ


ФИО/Наименование	Подразделение	Контакты	Роли
Сайфулин Алексей Викторович	Управление эксплуатации систем поддержки бизнеса корпоративного сегмента	Aleksey.Sayfulin@rt.ru	Владелец Сервиса Координатор 2ЛТП
Яковлева Екатерина Анатольевна		ek.a.yakovleva@rt.ru	2 ЛТП, Группа эксплуатации Конвертера
Таранов Николай Юрьевич		Nikolay.Taranov@rt.ru	
Овечкин Алексей Олегович		ovechkin.aleksey@nw.rt.ru	
Брюханов Константин Валерьевич	Центр компетенций по автоматизации процессов расчетов «РТК ИТ»	bryukhanov-kv@ural.rt.ru https://ihelp.rt.ru/projects/RITURS/UPP/	Координатор 3 ЛТП, Группа разработки Конвертера
Черноножкин Михаил Константинович		chernonozhkin-mk@ural.rt.ru	3 ЛТП Группа разработки Конвертера
Пимонов Евгений Леонидович	Управление эксплуатации систем предбиллинга	Evgenij.L.Pimonov@sibir.rt.ru	Координатор 2.5 ЛТП ССПД Группа эксплуатации ССПД

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 42 из 46

ФИО/Наименование	Подразделение	Контакты	Роли
Панов Василий Владимирович		Vasiliy.Panov@RT.RU	2.5 ЛТП Группа эксплуатации ССПД
Васильев Андрей Викторович		vasilev-avi@ural.rt.ru	
Родин Денис Егорович	Центр Компетенций СУБД	Denis.Rodin@SOUTH.RT.RU https://ihelp.rt.ru/projects/PSCC/	Координатор 2.5 ЛТП СУБД Группа эксплуатации СУБД
Алексеев Денис Владимирович; Костин Петр Юрьевич; Левченко Никита Андреевич; ; Максютлов Константин Федорович; Семенов Роман Владимирович; Хадонов Алан Рамазанович; Чижов Александр Евгеньевич		Postgres@rt.ru	2.5 ЛТП Группа эксплуатации СУБД




ФИО/Наименование	Подразделение	Контакты	Роли
Санников Павел Вячеславович; Машковцев Владислав Сергеевич; Зубарев Вячеслав Александрович; Когоякова Ольга Владимировна; Панин Александр Геннадьевич; Шикуюев Алексей Дмитриевич; Теляков Владимир Витальевич; Наприенко Елена Геннадьевна; Васильев Александр Алексеевич; Пипко Игорь Геннадьевич; Воропаев Дмитрий Станиславович; Толмачев Глеб Валерьевич	Управление эксплуатации биллинговых процедур и расчетов АСР Старт	p.sannikov@volga.rt.ru v.mashkovcev@volga.rt.ru v.zubarev@volga.rt.ru Olga.Kogoyakova@RT.RU a.panin@volga.rt.ru Aleksei.D.Shikuev@sibir.rt.ru Vladimir.V.Telyakov@sibir.rt.ru NaprienkoEG@dv.rt.ru VasilyevAA@dv.rt.ru PipkoIG@dv.rt.ru Dmitry_Voropaev@center.rt.ru Gleb_Tolmachev@center.rt.ru	Администратор Системы-потребителя
Сычева Ольга Юрьевна	Управление эксплуатации биллинговых процедур АСР BIS	Olga.Sycheva@south.rt.ru	Администратор Системы-потребителя

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 44 из 46

ФИО/Наименование	Подразделение	Контакты	Роли
Крылов Андрей Владимирович	Управление эксплуатации систем поддержки бизнеса операторского сегмента	Andrey.Krylov@RT.RU support_ITC@rt.ru	Администратор Системы-потребителя
Панфилов Антон Викторович; Булыгин Александр Владимирович	Центр эксплуатации услуг виртуального оператора	panfilov-av@ural.rt.ru bulygin-av@ural.rt.ru	Администратор Системы-потребителя
Ларионов Денис Юрьевич		D.Larionov@nw.rt.ru	Администратор Системы-потребителя
Воробьев Алексей Михайлович	Департамент реализации Программы Базис	Aleksej.Vorobev@sibir.rt.ru	Администратор Системы-потребителя
Костиков Виталий Николаевич	Департамент инфраструктуры инфокоммуникационных и голосовых сетей	Vitaliy.Kostikov@rt.ru	Администратор Системы-потребителя



ФИО/Наименование	Подразделение	Контакты	Роли
Кобыльченко Павел Владимирович	Управление эксплуатации платформ массового сегмента	Pavel.Kobylchenko@RT.RU	Администратор Системы-потребителя
Курочко Александр Иванович; Елагин Сергей Юрьевич; Мацнев Дмитрий Константинович; Чернова Ирина Юрьевна	Департамент эксплуатации сетей	Aleksandr.Kurochko@RT.RU Sergey.Elagin@RT.RU Dmitriy.Matsnev@RT.RU Irina.Chernova@RT.RU	Администратор Системы-потребителя
Кочнев Владимир Анатольевич; Курочко Александр Иванович; Елагин Сергей Юрьевич;	Департамент эксплуатации сетей	Vladimir.A.Kochnev@RT.RU Aleksandr.Kurochko@RT.RU Sergey.Elagin@RT.RU Igorj.Klimkin@RT.RU	Администратор Системы-потребителя

 Ростелеком	Регламент эксплуатации Информационной Системы Конвертер файлов MNP в ПАО «Ростелеком»	
Редакция 1.3	Дата текущей редакции: 15.10.2024	Стр. 46 из 46

ФИО/Наименование	Подразделение	Контакты	Роли
Климкин Игорь Владимирович			
Ха Артур Унгирович	Отдел-Центр компетенций по эксплуатации платформ и цифровых продуктов	Artur.Kha@rt.ru	Администратор Системы-потребителя
Богус Александр Игоревич		aleksandr.bogus@rt.ru	