

**Порядок оказания Услуг по модификации АИС ТП
(автоматизированная информационная система технологических
присоединений) на базе программного продукта 1С:ERP Энергетика 2.**

1. Общие положения

1.1. В настоящем документе представлено описание порядка взаимодействия между пользователями АИС ТП и сотрудниками Службы технической поддержки АИС ТП (автоматизированная информационная система технологических присоединений) на базе программного продукта 1С:ERP Энергетика 2.

1.2. Язык взаимодействия со Службой технической поддержки и САСП - русский.

2. Термины, определения и сокращения

Сокращение, термин	Расшифровка сокращения, определение
АИС ТП	Автоматизированная информационная система по технологическому присоединению к электрическим сетям на базе программного продукта 1С:ERP Энергетика 2 «Учёт технологических присоединений»
Аппаратные компоненты	Тип компонентов Объекта Услуг, включающий категории Аппаратная ИВИ (серверное оборудование, сетевое оборудование, СХД), Прочее оборудование (ВКС, телефония)
АРМ	Автоматизированное рабочее место
БД	База данных
Версия ПО	Официально выпущенная версия ПО, имеющая определенный номер
Время реакции	Интервал времени между моментом регистрации заявки пользователя Объекта Услуг специалистом Службы технической поддержки и моментом назначения заявки на Специалиста Службы технической поддержки
Время решения	Время, в течение которого Служба технической поддержки должна решить запрос пользователя Объекта Услуг и описать решение без учёта времени уточнения у пользователя недостающей для решения запроса информации. Выполнение заявки также может откладываться (приостанавливаться) по другим, не зависящим от специалистов Службы технической поддержки, причинам, из-за отсутствия пользователя или его неготовности к проведению необходимых работ
День	В настоящем документе днём называется рабочий день, если явно не указано иное
Заказчик	Акционерное общество «Региональные электрические сети»/АО «РЭС»
Запрос на изменение (ЗНИ)	Заявка пользователя Объекта Услуг на выполнение доработки или изменения Объекта Услуг. ЗНИ включает в себя детали предлагаемого изменения
Запрос на обслуживание (ЗНО)	Запрос пользователя Объекта Услуг на информацию, консультацию или действие по управлению доступом к функциям и данным Объекта Услуг, который не связан с возникновением сбоя в работе Объекта Услуг
Заявка	Обращение, составляемое пользователем Объекта Услуг и передаваемое в Службу технической поддержки
Злонамеренное действие	Умышленное деяние, направленное на нанесение ущерба Заказчику
ИБ	Информационная безопасность
Инженерные компоненты	Тип компонентов Объекта Услуг, включающий категорию Инженерные системы (система электропитания, система охлаждения, система

Сокращение, термин	Расшифровка сокращения, определение
	пожаротушения, СКУД, прочие инженерные системы ЦОД)
ИВИ	Информационно-вычислительная инфраструктура
Инцидент	Незапланированное прерывание или снижение качества работы Объекта Услуг
Интеграция	Обмен данными между функциональными модулями или системами, автоматизирующими тот или иной процесс с невозможностью пользователем внесения изменений в состав и структуру данных.
ИС	Информационная система
ИТ	Информационные технологии
ИТ-решение	Система, состоящая из персонала и комплекса средств автоматизации его деятельности, реализованная посредством ИТ
КСПД	Корпоративная сеть передачи данных
Несанкционированные изменения	Изменения, внесенные без согласования со стороны функционального заказчика, либо без наличия соответствующего обращения от пользователя Объекта Услуг
НСИ	Нормативно-справочная информация
Обновление Объекта Услуг	Новая версия Объекта Услуг, предназначенная для установки взамен либо в дополнение к существующей версии, в которой устранены выявленные дефекты ПО или выполнена доработка отдельных функций, направленная на повышение производительности или удобство эксплуатации
Объект Услуг	Объект, в отношении которого оказываются Услуги модификации в соответствии с настоящим ТЗ. Объекты Услуг могут быть следующих видов: • ИТ-решение, внедрённая ИС, принадлежащая Заказчику, поставленная на баланс, переведённая в ПЭ; • ПО, приобретённое и установленное на АРМ Заказчика, при этом не являющееся ИС; • ИТ-оборудование, приобретённое, поставленное на баланс и эксплуатируемое Заказчиком; • Сервис, предоставляемый Заказчику в качестве ИТ-услуги, например доступ к ИТ-решению стороннего провайдера ИТ-услуг или предоставляемое в аренду ИТ-оборудование
Опротестованная заявка	Заявка Заказчика, не принятая им после исполнения, обоснованно возвращённая на доработку
ОС	Операционная система
ОЭ	Опытная эксплуатация
ПМИ	Программа и методика испытаний
ППО	Прикладное программное обеспечение
ПО	Программное обеспечение
Пользователь	Сотрудники Заказчика, использующие Объект Услуг в служебных целях. Также пользователями могут выступать сотрудники сторонних организаций, контрагентов Заказчика
Порядок	Порядок оказания Услуг, являющийся приложением к настоящему ТЗ
ПСИ	Приёмо-сдаточные испытания
Программные компоненты	Тип компонентов Объекта Услуг, включающий категории: Прикладное ПО (пользовательские интерфейсы, прикладные подсистемы и модули, расчетные алгоритмы), Системное ПО (операционные системы, системы контейнеризации, СУБД, системные службы, серверы приложений, прочее системное ПО), Виртуальная ИВИ (системы виртуализации, виртуальные серверы, виртуальные сети, виртуальные СХД, виртуальные порты доступа)
ПЭ	Промышленная эксплуатация
САСП	Система автоматизации службы поддержки пользователей

Сокращение, термин	Расшифровка сокращения, определение
Сбой	Потеря Объектом Услуг или его частью способности функционировать в соответствии с эксплуатационной документацией или предоставить требуемый результат. Сбой часто служит причиной Инцидента
Системное ПО	Системное программное обеспечение - ПО, необходимое для обеспечения функционирования сервера или АРМ (ОС, необходимые драйверы)
СКУД	Система контроля учёта доступа
Служба технической поддержки	Структурное подразделение, предназначенное для оказания Услуг модификации Объекта Услуг в процессе его эксплуатации Пользователям
Соглашение	Соглашение об уровне Услуг, Service Level Agreement (SLA), в котором определены целевые показатели качества услуг
Специалист Службы технической поддержки	Сотрудник Службы технической поддержки, который осуществляет рассмотрение, анализ и обработку поступающих заявок Пользователей в Службу технической поддержки
СУБД	Система управления базами данных
СХД	Система хранения данных
ТЗ	Техническое задание
ТП	Технологическое присоединение
Фиктивная заявка	Заявка, самостоятельно созданная Специалистом Службы технической поддержки для искусственного увеличения объема оказанных услуг с целью обоснования нарушений Соглашения
Час	В настоящем ТЗ часом называется один час рабочего времени суток в рабочих днях недели (с понедельника по пятницу), если явно не указано иное
1-я линия поддержки	Группа специалистов Заказчика, принимающая заявки Пользователей, обеспечивающая регистрацию всех поступающих заявок, предоставляющая консультации и методические разъяснения, обеспечивающая эскалацию зарегистрированных заявок в соответствующую службу 2-й линии поддержки
2-я линия поддержки	Группа специалистов Службы технической поддержки, устраняющая сбои в работе программного обеспечения, оказывающая сложные справочно-консультационные услуги и т.д., по заявкам, поступившим с 1-й линии поддержки, а также выполняющая администрирование и устанавливающая обновления
3-я линия поддержки	Группа специалистов Службы технической поддержки, устраняющая ошибки в программном обеспечении и т.д., по заявкам, поступающим со 2-й линии поддержки

3. Обязанности Службы технической поддержки

3.1. Служба технической поддержки принимает и обрабатывает заявки Пользователей в целях оказания Услуг в соответствии с ТЗ.

3.2. Служба технической поддержки предоставляет следующие контакты для взаимодействия: адрес электронной почты Службы технической поддержки.

3.3. Служба технической поддержки регистрирует поступающие заявки Пользователей в рамках оказания Услуг в САСП. Поддержка работоспособности САСП обеспечивается силами Службы технической поддержки.

3.4. Служба технической поддержки осуществляет работы только по заявкам, если иное не указано в описании Услуг.

3.5. Служба технической поддержки согласует с Заказчиком проведение работ, требующих полную или частичную остановку Объекта Услуг.

4. Обязанности Заказчика

4.1. Заказчик обеспечивает направление заявок в Службу технической поддержки на предоставленные контактные данные или в САСП.

4.2. Заказчик обеспечивает предоставление специалистам Службы технической поддержки всей необходимой информации и документации для оказания Услуг.

5. Роли и ответственность

5.1. Для определения порядка взаимодействия, а также для распределения ответственности за полученный результат со стороны пользователей Системы и Службы технической поддержки должны быть назначены ответственные сотрудники с ролями, указанными в

Таблица 4.

Таблица 1. Роли и ответственность участников процесса

Роль	Краткое описание	Ф.И.О. и контакты
Менеджер по контролю качества оказания услуг	Со стороны Заказчика. Осуществляет контроль качества предоставления Услуг	
Сервис-Менеджер	Со стороны Службы технической поддержки. Отвечает за решение вопросов, связанных с организацией предоставления Услуг	
Основной инженер	Со стороны Службы технической поддержки. Отвечает за решение вопросов, связанных с непосредственным оказанием Услуг	
Специалисты линий поддержки в соответствии с п. 1.2 (инженеры, аналитики, разработчики и др.)	Специалисты Службы технической поддержки или организаций, привлеченных для оказания Услуг. Отвечают за выполнение работ, связанных с оказанием Услуг	
Пользователи	Сотрудники Заказчика, использующие Объект Услуг в служебных целях. Также пользователями могут выступать сотрудники сторонних организаций, контрагентов Заказчика	

6. Обработка заявок

6.1. Общие положения

6.1.1. В настоящем Разделе приводятся основные принципы обработки заявок.

6.1.2. Основанием для выполнения работ специалистами Службы технической поддержки является заявка, зарегистрированная в САСП. В случае необходимости формат заявки согласуется Сторонами отдельно.

6.1.3. Служба технической поддержки обеспечивает следующую последовательность обработки заявки:

- после получения заявки регистрирует её в САСП;
- в течение указанного времени реакции после регистрации заявки в САСП приступает к решению заявки;

- обеспечивает решение заявок, зарегистрированных в САСП в установленные сроки в соответствии с описанием Услуг;
- уведомляет пользователей Системы о регистрации и решении заявок;
- при необходимости запрашивает дополнительную информацию у пользователей Системы, необходимую для решения заявки;
- осуществляет мониторинг исполнения заявок и соответствующую эскалацию;
- информирует Заказчика о статусе и ходе работ по заявке по запросу;
- обеспечивает качественное отражение хода работ в САСП.

6.2. Регистрация, классификация и назначение обращения

6.2.1. Подача заявки осуществляется посредством отправки Пользователем сообщения (заявки) по электронной почте на предоставленные Службой технической поддержки контактные адреса или созданием Пользователем заявки непосредственно в САСП.

6.2.2. Полученные заявки регистрируются в САСП специалистами Службы технической поддержки. При регистрации заявки в САСП специалист самостоятельно заполняет все необходимые атрибуты в САСП.

6.2.3. Номер и дата регистрации заявки направляется ответным письмом по электронной почте Заказчику.

6.2.4. Заявка может относиться к указанной ниже категории:

- ЗНИ

6.3. Порядок обработки ЗНИ

6.3.1. ЗНИ, связанные с доработкой Объекта Услуг, выполняются в рамках следующих Услуг:

- Услуга 1. Доработка Объекта Услуг

6.3.2. После анализа содержания ЗНИ специалист Службы технической поддержки проводит оценку трудозатрат на реализацию ЗНИ и фиксирует плановые часы на устранение по Заявке в САСП.

6.3.3. ЗНИ выполняются после согласования Заказчиком постановки задачи на реализацию и трудозатрат.

6.4. Обновление Объекта Услуг

6.4.1 Обновления Объекта Услуг, подготовленные по результатам обработки ЗНИ или устраняющие выявленные в процессе эксплуатации ошибки, а также выпущенные производителем, осуществляются в сроки, согласованные между Службой технической поддержки и пользователями Системы

6.4.2. Предоставление информации Пользователям по составу устанавливаемых обновлений Объекта Услуг осуществляется Специалистом Службы технической поддержки в формате документа «Список изменений», направляемого по электронной почте ответственным сотрудникам Заказчика.

6.4.3. Обновление Объекта Услуг на рабочих серверах Заказчика осуществляется Заказчиком.

6.4.4. Пользователи Объекта Услуг после установки обновления на продуктивных серверах выполняют проверку новой версии Объекта Услуг, выпущенной по результатам реализации ЗНИ, для контроля соответствия заявленным изменениям.

6.4.6. В случае если переданное решение удовлетворяет пользователя Системы, то пользователь должен сообщить о закрытии ЗНИ, как выполненного.

6.5. Закрытие заявок

6.5.1. После завершения работ по заявке Специалист Службы технической поддержки направляет инициатору заявки уведомление о выполнении заявки.

6.5.2. Инициатор, получив уведомление о завершении работ по заявке, должен выполнить проверку результата выполнения работ по заявке. Если результат устраивает

инициатора, то он принимает работы по заявке. В противном случае он отклоняет выполнение Заявки (ответом на уведомление, с описанием причины, почему он считает необходимым вернуть заявку в работу).

6.5.3. Если работы отклонены, то заявка считается опротестованной и исполнение работ по ней начинается заново, при этом срок решения согласовывается отдельно.

6.5.4. Заявка, выполнение которой согласовано или результаты работ приняты, считается выполненной и закрытой.

6.5.6. Срок решения закрытых заявок рассчитывается как разность между временем реакции и временем решения. Время реакции заявки Исполнителем / время уточнения информации по заявке включается в интервал решения.