

# Регламент технической поддержки системы ПланГР

## 1. ПЕРЕЧЕНЬ И ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ СИСТЕМ

№	Наименование системы	Компания разработчик	Адрес расположения
1	ПланГР (далее по тексту Система)	ООО «Интеллектуальные решения»	<a href="https://plangr.i-sol.ru/">https://plangr.i-sol.ru/</a>

## 2. УЧАСТНИКИ ПРОЦЕССА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

№ линии	Роль	Организация исполнитель	Выполняемые функции
Вторая линия	- Классификация обращений - Поддержка инфраструктуры исполнения системы	ООО «Интеллектуальные решения»	<ul style="list-style-type: none"><li>• Прием, регистрация обращений пользователей, маршрутизация обращения на вторую линию поддержки;</li><li>• Решение типовых запросов</li><li>• Выполнение периодического обслуживания серверного оборудования;</li><li>• Выполнение периодического обслуживания сетевого оборудования;</li><li>• Регистрация новых пользователей;</li><li>• Обслуживание базы данных;</li><li>• Резервное копирование;</li><li>• Консультация пользователей в рамках своего функционала и компетенций;</li></ul>
Третья линия	- Поддержка исполнения системы	ООО «Интеллектуальные решения»	<ul style="list-style-type: none"><li>• Детализированная аналитика исполнения процессов системы по требованию 2-й линии поддержки;</li><li>• Изменение существующих контрольных процедур и микросервисов в соответствии с требованиями 2-й линии поддержки;</li><li>• Перезапуск системы по требованию 2-й линии поддержки;</li><li>• Поиск и устранение неисправностей в программной части исполнения системы;</li><li>• Обеспечение изменения системы в соответствии с изменениями требований</li><li>• Консультация пользователей в рамках своего функционала и компетенций;</li><li>• Проведение обучения персонала 2-й линии поддержки.</li></ul>

## . 3. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ

Линия поддержки	Вторая и Третья линии поддержки
Время оказания поддержки	В рабочие дни с 9.00 до 18.00 по московскому времени.
Порядок регистрации обращения	Обращения, направляются на внешний электронный ящик исполнителя messages@i-sol.ru сотрудниками второй линии поддержки, с указанием информации, позволяющей идентифицировать заявителя (ФИО), способов связи с заявителем (контактный телефон, e-mail), дополнительные сведения (описаний требований, описание ошибки и т.д.), уровень критичности обращения (по умолчанию применяется низкий уровень критичности).
Классификация обращений	Все обращения классифицируются в соответствии со следующими типами: <b>Инцидент</b> – любое событие, не связанное с инфраструктурой исполнения Системы, приводящее к появлению сообщения об ошибке, сбою в исходной логике контроля, остановке и не возможности исполнения функций пользователями системы. <b>Запрос на обслуживание</b> – любое событие, связанное с обновлением среды исполнения системы, изменением исходной логики работы процессов системы, расширение/сокращение функциональности системы. <b>Консультация</b> - просьба о пояснении сотрудникам 2-й линии поддержки порядка исполнения процесса системой, уточнение алгоритмов работы системы, уточнение функциональности системы.
Приоритизация обращений	

	Уровень Класс	Низкий	Средний	Высокий
	Инцидент	2	1	1
	Запрос на обслуживание	3	3	2
	Консультация	3	3	3
<b>Срок реакции на обращения</b>	Обращения 1 приоритета: до 2 рабочих часов Обращения 2 приоритета: до 8 рабочих часов Обращения 3 приоритета: до 24 рабочих часов			
<b>Срок закрытия обращений</b>	Обращения 1 приоритета: до 4 рабочих часов (в случае наличия длительных изменений, срок может быть увеличен по дополнительному запросу исполнителя) Обращения 2 приоритета: до 24 часов (при наличии раннее поступивших обращений, а также в случае наличия длительных изменений, срок может быть увеличен по дополнительному запросу исполнителя) Обращения 3 приоритета: до 40 рабочих часов (при наличии раннее поступивших обращений, а также в случае наличия длительных изменений, срок может быть увеличен по дополнительному запросу исполнителя)			