

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»	https://plangr.i-sol.ru/

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"> • Прием, регистрация обращений пользователей, маршрутизация обращения на вторую линию поддержки; • Решение типовых запросов • Выполнение периодического обслуживания серверного оборудования; • Выполнение периодического обслуживания сетевого оборудования; • Регистрация новых пользователей; • Обслуживание базы данных; • Резервное копирование; • Консультация пользователей в рамках своего функционала и компетенций;
Третья линия	- Поддержка исполнения системы	ООО «Интеллектуальные решения»	<ul style="list-style-type: none"> • Детализированная аналитика исполнения процессов системы по требованию 2-й линии поддержки; • Изменение существующих контрольных процедур и микросервисов в соответствии с требованиями 2-й линии поддержки; • Перезапуск системы по требованию 2-й линии поддержки; • Поиск и устранение неисправностей в программной части исполнения системы; • Обеспечение изменения системы в соответствии с изменениями требований • Консультация пользователей в рамках своего функционала и компетенций; • Проведение обучения персонала 2-й линии поддержки.

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	<p>Все обращения классифицируются в соответствии со следующими типами:</p> <p>Инцидент – 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.</p> <p>Запрос на обслуживание – любое событие, связанное с обновлением среды исполнения системы, изменением исходной логики работы процессов системы, расширение/сокращение функциональности системы.</p> <p>Консультация - просьба о пояснении сотрудникам 2-й линии поддержки порядка исполнения процесса системой, уточнение алгоритмов работы системы, уточнение функциональности системы.</p>
Приоритизация обращений	

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