

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПОДСИСТЕМЫ СТАТИСТИКИ ДЛЯ СИСТЕМЫ СБОРА И ПОДГОТОВКИ ДАННЫХ

1. Общие положения

Данный документ представляет описание услуг по оказанию технической поддержки Подсистемы статистики для Системы Сбора и Подготовки Данных (далее Система) Заказчика.

Объектами услуг поддержки являются программные компоненты, разработанные в рамках договора подряда № 273-10 от 21.06.2010 г. на разработку и реализацию Подсистемы статистики для Системы Сбора и Подготовки Данных (ССПД).

Услуги технической поддержки не распространяются на базовый функционал СУБД Oracle, Adobe Flex, Tomcat, HP IUM, ПО третьих сторон, аппаратные средства.

Услуги оказываются по согласованию Сторон на территории Исполнителя (г. Нижний Новгород) и на территории Заказчика

в следующих филиалах Заказчика:

- Макрорегиональный филиал «Волга» ОАО «Ростелеком» в г.Нижнем Новгороде;
- Нижегородский филиал ОАО «Ростелеком» в г.Нижнем Новгороде;
- Кировский филиал ОАО «Ростелеком» в г.Кирове;
- Оренбургский филиал ОАО «Ростелеком» в г.Оренбурге;
- Пензенский филиал ОАО «Ростелеком» в г.Пензе;
- Самарский филиал ОАО «Ростелеком» в г.Самаре;
- Саратовский филиал ОАО «Ростелеком» в г.Саратове;
- Ульяновский филиал ОАО «Ростелеком» в г.Ульяновске;
- Филиал ОАО «Ростелеком» в Республике Марий Эл в г.Йошкар-Оле;
- Филиал ОАО «Ростелеком» в Республике Мордовия в г.Саранске;
- Филиал ОАО «Ростелеком» в Удмуртской Республике в г.Ижевске;
- Филиал ОАО «Ростелеком» в Чувашской Республике в г.Чебоксары.

2. Организация технической поддержки

Техническая поддержка Системы осуществляется силами специальной службы, организованной Исполнителем.

Техническая поддержка Системы осуществляется в рабочие дни с 9.00 до 18.00 московского времени.

Техническая поддержка Системы осуществляется по телефону, электронной почте, с помощью автоматизированной системы регистрации запросов Mantis, удаленно при наличии VPN доступа из офиса Исполнителя к оборудованию Заказчика, на котором установлена Система.

Заказчик и Исполнитель назначают руководителей (кураторов) проекта (список приведен в разделе 7), которые отвечают за контроль и координацию работ в ходе оказания услуг технической поддержки, согласование технической документации, разрабатываемой в рамках услуг технической поддержки.

За каждым филиалом или группой филиалов Заказчика назначается ответственный представитель (дополнительная информация об ответственных представителях в разделе 7), который является главным контактным лицом в процессе осуществления технической поддержки со стороны Заказчика в филиале и отвечает за:

- формирование запросов на оказание технической поддержки;
- обеспечение взаимодействия с отделами (службами) Заказчика, отвечающими за администрирование, управление сетевой инфраструктурой (в т.ч. конфигурацией удаленного доступа VPN) и сервером Системы;
- обеспечение взаимодействия с отделами (службами) эксплуатации оборудования;
- взаимодействие со специалистом службы технической поддержки Исполнителя, закрепленным за данным филиалом, и предоставление ему полной и достоверной информации, необходимой для анализа и устранения выявленных проблем;
- подтверждение фактов устранения выявленных проблем и других фактов оказания услуг технической поддержки.

Для каждого запроса на оказание услуг технической поддержки Исполнителем назначается специалист службы технической поддержки Исполнителя, который является главным контактным лицом в процессе обработки данного запроса со стороны Исполнителя и отвечает за:

- своевременное и качественное предоставление услуг технической поддержки;
- взаимодействие с ответственным представителем Заказчика с целью получения информации, необходимой для анализа и устранения выявленных проблем;
- взаимодействие со специалистами службы технической поддержки Исполнителя для дальнейшей маршрутизации и обработки сформированных запросов;
- своевременное информирование ответственного представителя Заказчика о статусе исполнения зарегистрированных запросов.

3. Услуги, предоставляемые в рамках технической поддержки

В рамках технической поддержки Исполнителем предоставляются следующие услуги:

- технические консультации;
- устранение проблем, выявленных Заказчиком в процессе эксплуатации Системы;

3.1. Технические консультации

Ответственный представитель Заказчика может обратиться к специалисту службы технической поддержки по телефону, электронной почте.

Данная услуга предоставляется по вопросам, связанным с эксплуатацией Системы.

При обращении по телефону специалист службы технической поддержки Исполнителя может предоставить консультацию незамедлительно или указать время, в течение которого специалисты службы поддержки Исполнителя свяжутся с ответственным представителем Заказчика для оказания услуги (сроки реагирования представлены в таблице 1 п. 3.2.2).

3.2. Устранение проблем

3.2.1. Формирование запроса на устранение проблем

Для инициации процедуры устранения проблем ответственный представитель Заказчика должен сформировать запрос в системе регистрации запросов (Mantis). (Процедура регистрации запросов в системе Mantis приведена в Разделе 4.) Дополнительно, ответственный представитель Заказчика может уведомить ведущего специалиста службы технической поддержки Исполнителя по телефону или электронной почте.

Запросы на устранение проблем могут также направляться ответственным представителем Заказчика ведущему специалисту службы технической поддержки Исполнителя по электронной почте, факсу, в бумажном виде в соответствии с установленной формой, приведенной в Разделе 5.

При получении Исполнителем запроса по электронной почте, факсу или в бумажном виде, Исполнитель должен зарегистрировать данный запрос в системе Mantis и уведомить Заказчика о создании запроса.

При формировании запроса ответственный представитель Заказчика должен указать следующие данные:

- название филиала (не требуется при регистрации запроса в системе Mantis);
- категория запроса;
- приоритет;
- наименование проблемы;
- описание проблемы;
- время и дата формирования запроса (при регистрации в Mantis формируется автоматически);
- инициатор запроса (при регистрации в Mantis формируется автоматически);
- Дополнительная информация (экранные формы, дампы файлов, примеры УЗ и т.п.), описывающие проблему.

3.2.2 Время реагирования на запросы

Время реагирования на запросы зависит приоритета запроса . Время реагирования на запросы представлено в Таблице 1.

Таблица 1 – Время реагирования на запросы

Приоритет	Описание	Время первой реакции	Время устранения
Авария	Работа системы нарушена в целом, влияя на остановку бизнес-процессов предприятия.	1 рабочий день	3 рабочих дня
Большой	Сбои при работе системы в режиме эксплуатации. Система не функционирует, либо функционирует частично, при этом часть функций могут выполняться.	В течение 2-х рабочих дней	5 рабочих дня
Малый	При работе с системой встречаются не критические проблемы, возникающие при эксплуатации Системы, изменении конфигурации Системы, и т.д.	В течение 2-х рабочих дней	20 рабочих дней
Неудобство	Минимальные воздействия на функционирование системы. Ошибки в документации.	В течение 3-х рабочих дней	Не регламентируется
Запрос на консультацию	—	1 рабочий день	10 рабочих дней

3.2.3. Обработка запросов на устранение проблем

При получении нового запроса куратор со стороны Исполнителя назначает ведущего специалиста службы технической поддержки Исполнителя, отвечающего за устранение данной проблемы.

После предварительного анализа сформированного запроса специалист службы технической поддержки Исполнителя может отклонить запрос, изменить его приоритет серьезности или категорию (запрос на поддержку).

Специалист службы технической поддержки Исполнителя должен уведомить ответственного представителя Заказчика об отклонении запроса или изменении уровня серьезности запроса по электронной почте, телефону или при помощи автоматического уведомления в системе Mantis.

В случае необходимости или по требованию Заказчика, сроки устранения проблем согласуются с ответственным представителем Заказчика дополнительно, после согласования уровня серьезности проблемы. Срок исполнения заявки регистрируется в системе Mantis.

Специалист службы технической поддержки Исполнителя может запросить у ответственного представителя Заказчика дополнительную информацию, необходимую для анализа и устранения проблемы.

Устранение проблем специалистами службой технической поддержки Исполнителя может осуществляться следующими способами:

- по телефону – предоставление оперативных консультаций ответственным представителям Заказчика по устранению выявленных проблем;
- при помощи удаленного конфигурирования промышленного экземпляра Системы при условии наличия удаленного доступа к оборудованию Заказчика, на котором установлен промышленный экземпляр Системы;
- при помощи установки компонентов Системы с внесенными изменениями при условии наличия удаленного доступа к оборудованию Заказчика, на котором установлен промышленный экземпляр Системы.
- Ответственный представитель Заказчика может получать информацию о состоянии зарегистрированных запросов в системе Mantis.

Специалист службы технической поддержки Исполнителя должен проинформировать ответственного представителя Заказчика об устранении проблемы по телефону или электронной почте или с помощью автоматического уведомления в системе Mantis.

Ответственный представитель Заказчика должен подтвердить факт устранения проблемы в системе Mantis в течении 5-ти рабочих дней. В случае отсутствия подтверждения факта устранения проблемы ответственным представителем Заказчика по истечении указанного срока, специалист службы технической поддержки Исполнителя переводит статус запроса проблемы в системе Mantis в состояние «Закрыт».

3.2.3. Удаленное конфигурирование промышленного экземпляра Системы

Если для устранения проблемы необходимо произвести переконфигурирование промышленного экземпляра Системы специалист службы технической поддержки Исполнителя должен уведомить ответственного представителя Заказчика по телефону или электронной почте о возникшей необходимости и согласовать сроки проведения необходимых процедур. Не допускается конфигурирование промышленного экземпляра

Системы специалистом технической поддержки Исполнителя без согласования с ответственным представителем Заказчика.

3.2.4. Тестирование внесенных изменений в компоненты Системы

После завершения устранения проблемы и окончании внутреннего тестирования компонента специалист службы технической поддержки Исполнителя изменяет статус запроса проблемы в системе Mantis в состояние «Рассмотрен» и в течении одного рабочего дня уведомляет ответственного представителя Заказчика о необходимости подтверждения устранения проблемы.

Ответственный представитель Заказчика в срок не более пяти рабочих дней обязан провести процедуру тестирования компонентов с внесенными изменениями..

Ответственный представитель Заказчика отвечает за предоставление исходных данных (доступ к оборудованию, исходные файлы), необходимых для проведения тестирования, проверку выходных результатов.

После завершения процедуры тестирования ответственный представитель Заказчика принимает решение о промышленном использовании компонента или о необходимости доработки.

3.2.5. Доработка компонентов Системы по результатам тестирования

Если в результате тестирования компонентов Системы с внесенными изменениями ответственный представитель Заказчика определяет необходимость дальнейшей доработки компонентов (текущая проблема не устранена), ответственный представитель Заказчика фиксирует замечания и передает их ведущему специалисту службы технической поддержки Исполнителя. Замечания могут фиксироваться в системе Mantis (в разделе комментариев), или направляться Исполнителю по электронной почте.

4. Процедура формирования запросов в системе регистрации запросов Mantis

В ходе проведения эксплуатации специалисты филиалов выявляют замечания в работе Системы. Для эффективной работы по устранению замечаний ответственные специалисты Заказчика открывают запросы на устранение замечаний в системе Mantis.

Для каждого замечания в системе Mantis создается отдельный запрос. При создании запроса специалисты филиала указывают категорию запроса:

- запрос на поддержку.

Исполнитель (Разработчик) может изменить категорию, приоритет и др. параметры запроса если они не соответствуют содержанию запроса.

После создания запроса в системе Mantis специалисты филиалов должны отслеживать состояние (статус) запроса или настроить получение автоматических уведомлений от системы Mantis при изменении статуса запроса.

Каждый запрос в системе Mantis имеет набор атрибутов:

«Инициатор» – инициатор запроса.

«Видимость» – видимость запроса («общая» / «ограниченная»). Необходим для обеспечения конфиденциальности серьезных вопросов.

«Категория» – запрос на поддержку системы

«Воспроизводимость» - определяет воспроизводимость проблемы (нештатной ситуации), описанной в запросе.

- «всегда»;
- «иногда»;
- «произвольно»;
- «не проверялась»;
- «не воспроизводится»;
- «неприменима».

«Состояние»

- «новый» - новый запрос на поддержку;
- «нужен отклик» - требуется ответ или доп. информация от Заказчика.;
- «рассмотрен» – Запрос отработан Исполнителем, требуется подтверждение Заказчика;
- «назначен» – запрос назначен Исполнителю;
- «закрыт» – запрос закрыт, получено подтверждение от специалистов Заказчика.

«Приоритет»

- Авария - при котором система остановлена и не может выполнять возложенные на нее функции.
- Большая - при котором система может выполнять свои функции, но для этого требуются дополнительные действия. Или один из основных компонентов системы не работает.
- Малая - при котором проблема не оказывает существенного влияния на функционирование системы.

Веб-интерфейс системы Mantis состоит из следующих страниц:

- «Главная» - страница, отображаемая системой после успешной аутентификации пользователя.
- «Моя сводка» – список запросов, созданных специалистами филиала для устранения указанных замечаний.
- «Список запросов» - основное окно для выбора и просмотра списка (таблицы) запросов.

Список выбранных запросов отображается в виде таблицы:

- «Номер» («ID») - числовой идентификатор запроса. Гиперссылка указывает на страницу просмотра данного запроса.
- # - данный символ указывает на наличие комментариев к данному запросу.
- «Категория» - категория запроса: запрос на поддержку.
- «Приоритет».
- «Состояние».
- «Изменен» - дата последнего изменения.
- «Суть» - краткое описание.

Для создания запроса в системе Mantis необходимо открыть вкладку «создание запроса» и заполнить необходимые поля (атрибуты запроса). Более подробное описание

процедур создания, изменения запросов можно найти по ссылке: (<http://manual.mantisbt.org>).

5. Форма запроса на оказание услуг технической поддержки

Дата, время	Дата и время заявки
Наименование компании, филиал	ОАО «Ростелеком», наименование филиала
Ответственный Представитель Заказчика	ФИО. телефон, e-mail, филиал
Категория запроса (выбрать один из предложенных вариантов)	устранение проблемы
Компонент (заявка должна быть подана не более, чем на один Компонент)	наименование Компонента номер версии;
Суть заявки	Не более 2-3 предложений, выражающих суть заявки.
Описание заявки	Дополнительная информация, которая помогает раскрыть суть заявки. Кроме описания заявки, рекомендуется предоставить следующую информацию: <ul style="list-style-type: none"> • дата обнаружения неисправности • периодичность появления неисправности • предпринятые действия • текущее состояние Компонента (находится в эксплуатации, выключено и т.д.): если Компонент находится в эксплуатации, когда возможна остановка для проведения работ
Приоритет (выбрать один из предложенных вариантов)	<ul style="list-style-type: none"> • Авария Работа Системы нарушена в целом, влияя на остановку бизнес процессов предприятия. • Большой Сбои при работе Системы в режиме эксплуатации. Система не функционирует, либо функционирует частично, при этом часть функций могут выполняться. • Малый При работе с системой встречаются не критические проблемы, возникающие при эксплуатации Системы, изменении конфигурации Системы, и т.д. • Неудобство Минимальные воздействия на функционирование системы. Ошибки в документации.

6. Описание экземпляров системы

В процессе изменения используется 2 экземпляра системы:

1. Среда разработки Исполнителя;
2. Промышленная среда Заказчика.

В процессе работы проведения работ к вышеперечисленным средам предоставляется следующий доступ:

1. Среда разработки Исполнителя:

- полный доступ – специалисты Исполнителя, тестировщики Исполнителя;

2. Промышленный экземпляр Системы:

- полный доступ – специалист службы технической поддержки Исполнителя, администраторы Системы со стороны Заказчика;
- доступ к пользовательским функциям Системы – операторы Системы со стороны Заказчика.

Любые действия на промышленном экземпляре Системы осуществляются специалистами службы технической поддержки Исполнителя только по согласованию с ответственным представителем Макрорегионального филиала «Волга» Заказчика.