

1. Описание процесса управления запросами на обслуживание

Запрос на обслуживание - обращение от пользователя, не связанное со сбоем в функционировании сервисов – необходимость консультации, выгрузка данных, настройка системы и т.д.

Общий вид процесса управления запросами на обслуживание представлен на рис. 1.

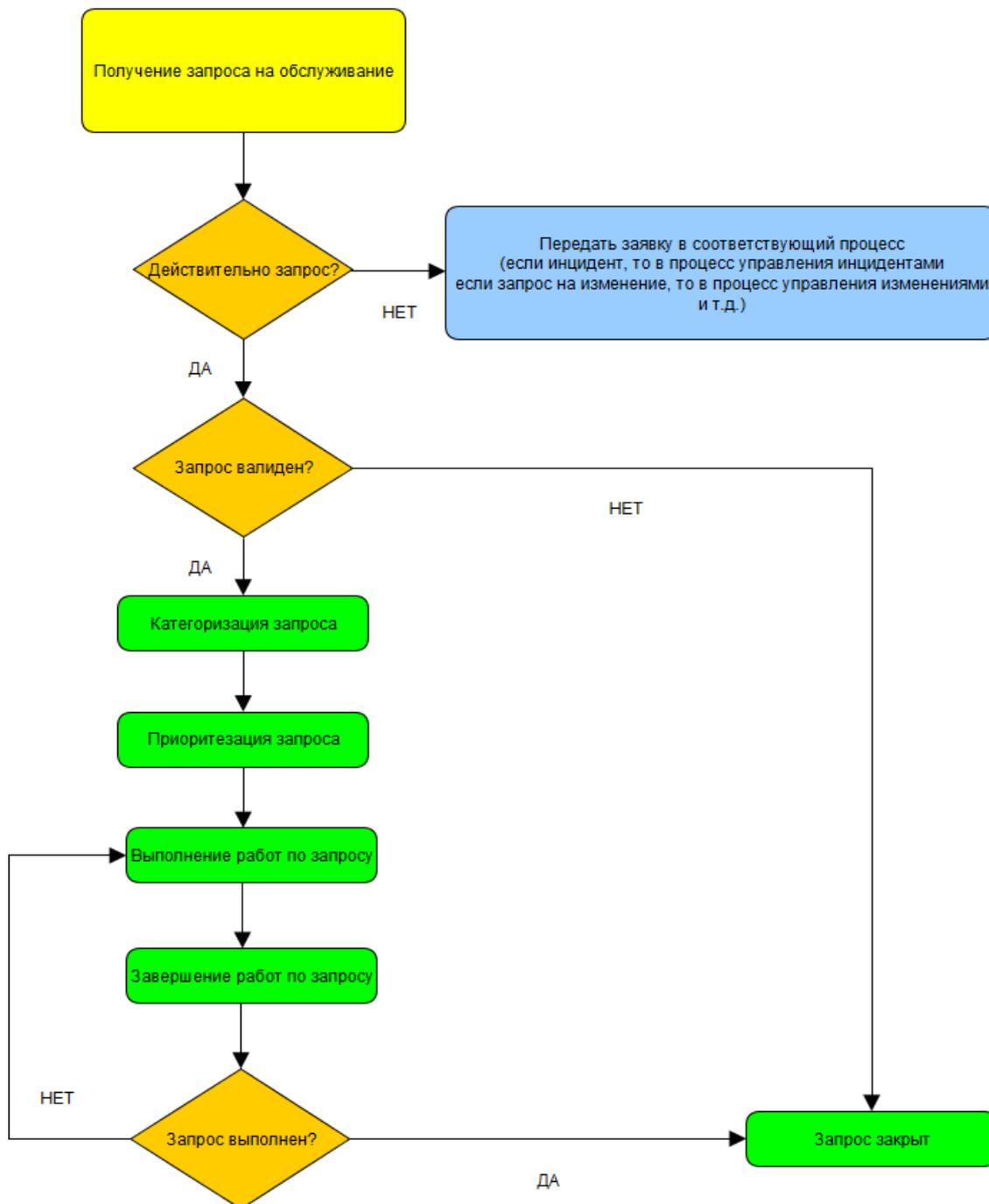


Рисунок 1 – Процесс управления запросами на обслуживание

Услуги сопровождения предоставляются на основании надлежащей заявки в службу поддержки. Примерами подобных услуг могут быть:

- подготовка документации;
- консультации по функционалу системы;
- внесение изменений в конфигурацию системы и т.д.
- выгрузка данных из БД.

Запросы на обслуживание, поступающие от пользователей, регистрируются в системе Исполнителя.

Время оказания услуг определяется в зависимости от вида и объекта и приоритета услуги и устанавливается в соответствии с условиями, приведенными в табл. 1.

В табл. 1 указаны сроки, отводимые на предоставление услуги с типом «Запрос на обслуживание» в зависимости от приоритета.

Таблица 1 – Временные параметры «Запрос на обслуживание»

Приоритет	Время реакции	Время выполнения
Высокий	Определяется индивидуально с заказчиком	Определяется индивидуально с заказчиком
Средний		
Низкий		

1.1 Процессы обработки запросов

1.1.1 Получение запроса на обслуживание

Работа по выполнению запросов на обслуживание начинается с момента получения от пользователя системы формализованного запроса. Далее определяется, может ли запрос быть инцидентом или запросом на новые сервисные функции. Если было установлено, что запрос на обслуживание действительно является инцидентом, то запрос на обслуживание и любую связанную с ним информацию следует направить в процесс управления инцидентами ([п.2](#))

1.1.2 Регистрация запроса на обслуживание

Вся соответствующая информация, относящаяся к запросу на обслуживание, регистрируется таким образом, чтобы впоследствии была обеспечена полная историчность запросов.

Информация, необходимая для запроса на обслуживание, может включать:

- Уникальный номер запроса
- Категория запроса
- Срочность запроса
- Влияние запроса
- Приоритет запроса
- Дата/время регистрации запроса
- Инициатор запроса
- Способ регистрации (телефон, звонок, электронная почта и т.д.)
- Контактные данные инициатора запроса
- Способ обратной связи (телефон, почта и т.д.)
- Описание запроса
- Статус запроса (в работе, в ожидании, закрытый и т.д.)
- Группа поддержки/специалист, которому назначен запрос
- Связанная конфигурационная единица оборудования
- Дата и время разрешения
- Дата и время закрытия.

1.1.3 Приоритезация запроса на обслуживание

Приоритет определяется, принимая во внимание как срочность запроса (насколько быстро для бизнеса он должен быть выполнен), так и уровень воздействия, которое он вызывает. Другие факторы, которые также могут влиять на приоритет:

- Количество услуг, затронутых выполнением запроса
- Количество пользователей или бизнес-единиц, затронутых действиями по выполнению запроса

1.1.4 Рассмотрение запроса на обслуживание

На этом этапе определяется подходящее подразделение IT-службы, которое будет выполнять запрос. Во многих случаях все необходимые действия по выполнению запроса может выполнять непосредственно служба поддержки. В других случаях запросы могут быть переданы другим подразделениям, от которых требуется выполнение специализированных действий для их выполнения. По мере того, как запросы рассматриваются и обрабатываются, информация по запросам должна обновляться, чтобы отражать текущий статус запросов

1.1.5 Закрытие запроса на обслуживание

Как только все активности запроса на обслуживание выполняются, запрос должен перейти в статус завершения. Затем служба поддержки проверяет, что пользователи удовлетворены и согласны с тем, что запрос может быть закрыт. Служба поддержки также может проверить следующее:

- Категоризация закрытия. Необходимо проверить и подтвердить, что категоризация запроса была правильной. Если категоризация оказалась неверной, требуется обновить запись, для указания правильной категории.
- Опрос удовлетворенности пользователей. Позвоните пользователю или проведите опрос по электронной почте для получения оценки.
- Документирование. Убедитесь, что информация по запросу полностью документирована.
- Формальное закрытие. Выполняется формальное закрытие запроса на обслуживание.

2. Описание процессов управления инцидентами на проектах

Инцидент – это любое событие, которое не является частью стандартного функционирования услуги и которое приводит или может привести к сбою в предоставлении услуги или понижению качества этой услуги, а также незапланированное прерывание ИТ-услуги или снижение качества ИТ-услуги или отказ конфигурационной единицы оборудования, которое еще не оказало влияния на ИТ-службу.

Режим оказания услуг по устранению инцидентов обговаривается индивидуально с Заказчиком системы.

Укрупненно общий вид процесса управления инцидентами представлен на рис. 2.

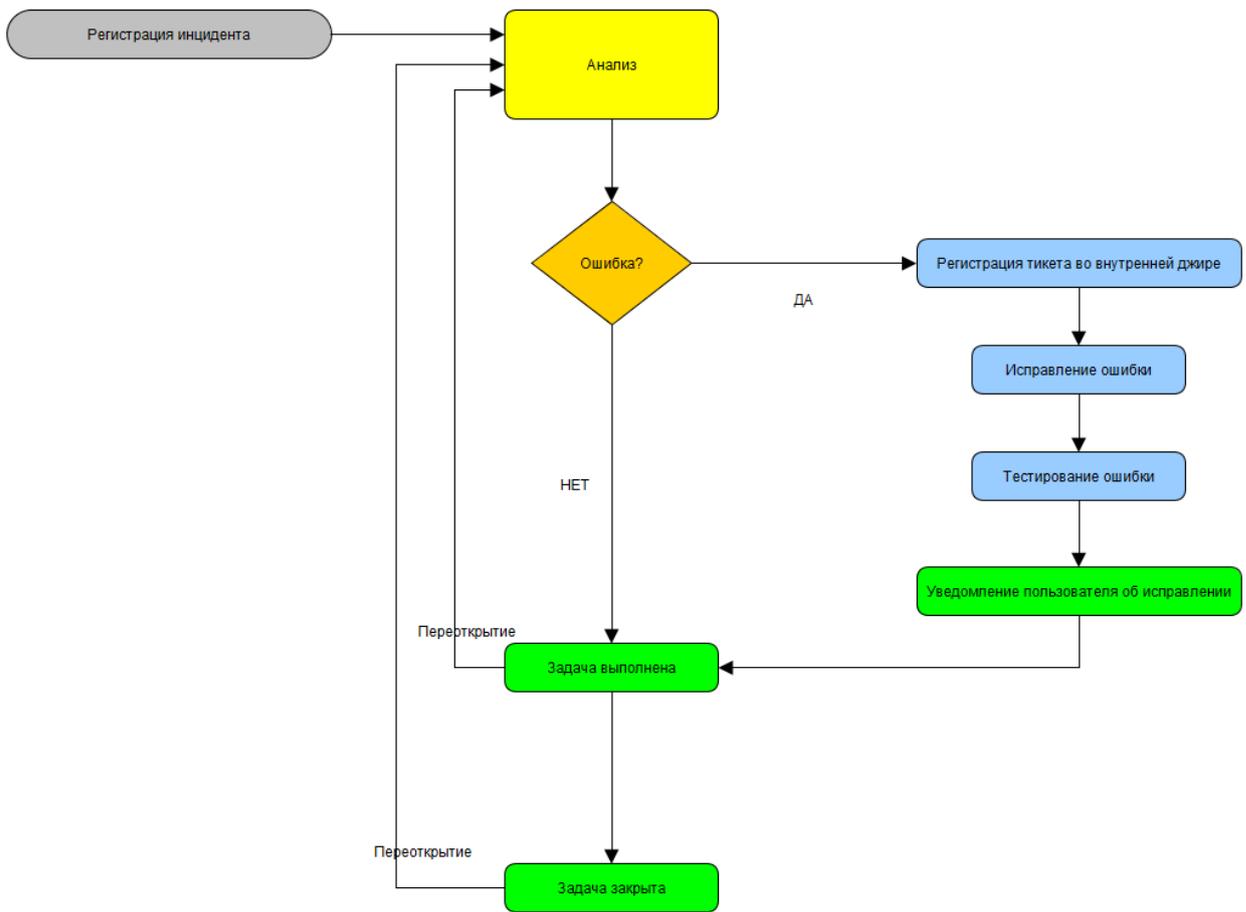


Рисунок 2 – Процесс управления инцидентами

2.1 Типы инцидентов

- Высокий - присваивается в случае, если несколько компонентов системы (в целом) находятся в неработоспособном состоянии (не доступны для пользователей, не отвечают на запросы пользователей, отказывается выполнять или некорректно выполняет возложенную на них функциональность);
- Средний - присваивается в случае, если отдельный компонент системы (в целом) отказывается выполнять или некорректно выполняет возложенную на него функциональность;
- Низкий - присваивается в случае, если некоторый функционал отдельного компонента системы отказывается выполнять или некорректно выполняет возложенную на него функциональность, и нет способов обойти данную неработоспособность.

2.2 Процессы, методы и методики

2.2.1 Идентификация инцидента

Прежде всего определяется является ли очередное событие инцидентом или нет. Если это инцидент, то запускается процесс управления инцидентами. Если это запрос на обслуживание, то запускается процесс управления запросами на обслуживание. ([п.1](#))

2.2.2 Регистрация инцидента

Все инциденты регистрируются в системе Исполнителя и отмечаются датой/временем, независимо от того, были ли они созданы посредством телефонного звонка в службу поддержки, автоматически обнаружены с помощью системы мониторинга или обнаружены пользователем.

Вся соответствующая информация, относящаяся к инциденту, регистрируется таким образом, чтобы сохранить полную историческую хронологию.

Информация, необходимая для каждого инцидента, может включать:

- Уникальный номер инцидента
- Категория инцидента
- Срочность инцидента
- Влияние инцидента
- Приоритет инцидента
- Дата/время инцидента
- Инициатор инцидента
- Способ регистрации (телефон, звонок, электронная почта и т.д.)
- Контактные данные инициатора инцидента
- Метод обратной связи (телефон, почта и т.д.)
- Описание
- Статус инцидента
- Группа поддержки/специалист, которому назначен инцидент
- Связанная проблема/известная ошибка
- Действия, предпринятые для разрешения инцидента
- Дата и время разрешения
- Дата и время закрытия.

2.2.3 Приоритезация инцидента

Приоритезацию определяют, принимая во внимание как срочность инцидента (насколько быстро бизнес нуждается в разрешении), так и уровень воздействия на бизнес, которое он вызывает.

2.2.4 Исследование инцидента

Каждый инцидент, о котором сообщают, требует некоторой степени исследования. Специалист поддержки расследует и диагностирует причину инцидента. Все действия документируются в записи об инциденте, с целью обеспечения полной историчности всех видов деятельности в любое время.

2.2.5 Разрешение инцидента

После нахождения способа устранения инцидента, он применяется и проверяется. Конкретные действия, которые необходимо предпринять, и люди, которые будут участвовать в восстановлении, могут различаться в зависимости от характера ошибки.

После нахождения решения выполняется тестирование, чтобы убедиться, что действие по восстановлению завершено и, что нормальная работа пострадавшего функционала восстановлена.

2.2.6 Закрытие инцидента

После решения инцидента служба поддержки проверяет, что инцидент полностью разрешен и пользователи удовлетворены и готовы согласиться, что инцидент может быть закрыт.

3. Минимальные навыки для специалистов технической поддержки и общая информация о команде.

- знание SQL на уровне написания простых запросов;
- знание основных принципов работы HTTP и веб-сервисов;
- опыт работы с OS Windows, Linux, знание основных команд и утилит операционных систем.

В зависимости от технической необходимости поддержки проекта, команда может оказывать поддержку, как круглосуточно, так и в оговоренные часы работы для каждого заказчика.

Техническую поддержку продукта оказывает команда инженеров соответствующей квалификации в количестве от 3ех человек.

Фактический адрес расположения команды технической поддержки: г. Самара, Ново-Садовая, 349а, Самара, 443125.

Способы связи с командой технической поддержки:

- Электронная почта: ccs.support@magenta-technology.com
- Телефон: 8-800-55-11-707

4. Минимальные навыки для инженера – разработчика ПО и общая информация о команде

Для инженера – разработчика серверной части:

- знание реляционных баз данных, промышленный опыт работы с MySQL (Community Edition) DB;
- опыт работы с операционными системами Linux
- Опыт работы с Wildfly, Gradle, JMS, JAX-WS, Git, UML, Junit
- Знание Javaf

Для инженера – разработчика веб части:

- знание React / ES6/ TypeScript/ HTML/ CSS;
- опыт разработки сложных SPA веб-приложений;
- знание современных подходов к разработке веб-приложений;
- знание принципов оптимизации интерфейсов;

Фактический адрес расположения команды разработки ПО: г. Самара, Ново-Садовая, 349а, Самара, 443125.

Минимальный состав команды разработки – 5 человек.

5. Технические площадки

Расположение технических площадок:

- **Площадки разработки** расположены у Исполнителя и предназначены для разработки, тестирования, стабилизации Систем Исполнителя. Данная площадка используется Технической службой Исполнителя для воспроизведения проблемных ситуаций описанных в «Запросах на обслуживание», подготовки обновлений, комплексного тестирования систем.
- **Тестовая площадка** расположена у Заказчика и предназначена для тестирования проводимых Обновлений. Площадка используется Технической службой Заказчика

и Технической службой Партнера для воспроизведения и формализации проблемных ситуаций, описанных в «Инцидентах», а также для сдачи/приемки обновлений.

- **Рабочие площадки** расположены у Заказчика и предназначены для размещения стабильных версий Систем, с которыми работают конечные пользователи Заказчика.

Все обновления и изменения находящиеся в зоне ответственности Заказчика на Тестовой и Рабочей площадке проводят технические специалисты Заказчика.