



**ТЕХНОЛОГИИ БЕЗОПАСНОСТИ
ДОРОЖНОГО ДВИЖЕНИЯ**

«Азимут 4»

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

ТБДД 466534.011 РТП



г. Пермь

1 Состав предоставляемых услуг технической поддержки

Перечень услуг технической поддержки представлен в таблице 1.1

Таблица 1.1: Перечень и описание оказываемых услуг технической поддержки

Наименование услуги	Описание работ
Мониторинг работоспособности компонентов СПО	<ol style="list-style-type: none">1. Выполнение периодических работ, связанных с обслуживанием баз данных и программных компонентов СПО. Перечень работ и периодичность определяется условиями договора о технической поддержке.2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки.3. Регистрация инцидентов, выявленных в ходе мониторинга работоспособности компонент СПО.
Прием и обработка обращений и инцидентов	<ol style="list-style-type: none">1. Прием и обработка обращений по вопросам, связанным с эксплуатацией СПО.2. Прием и обработка обращений, связанных с необходимостью проведения работ в рамках администрирования СПО.3. Прием и обработка инцидентов, связанных с функционированием программных компонент СПО.
Консультирование	Консультирование по вопросам эксплуатации СПО.
Решение инцидентов	Регистрация и расследование инцидентов: <ol style="list-style-type: none">1. Расследование инцидентов.2. Инициация работ по устранению инцидентов, либо обоснование того, что инциденты выходят за рамки требований соответствующего договора на оказание технической поддержки.3. Фиксация в журнале технической поддержки результатов расследования и сроков устранения инцидентов.

Таблица 1.1: Перечень и описание оказываемых услуг технической поддержки

Наименование услуги	Описание работ
Решение инцидентов	<p>Устранение инцидентов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Устранение инцидентов. При необходимости внесения изменений в программный код: <ul style="list-style-type: none"> ● анализ и постановка задачи; ● доработка и тестирование; ● обновление версии доработанной компоненты СПО на серверах Заказчика. 2. Фиксация в журнале технической поддержки факта устранения инцидента.
Администрирование СПО	<ol style="list-style-type: none"> 1. Регистрация новых источников данных в соответствии с обращением Заказчика. 2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки.
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Добавление новых пользователей и настройка доступа в соответствии с обращением Заказчика. 2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки.
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование инструкций для обслуживающего персонала и пользователей Системы. 2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки.

2 Порядок приема и обработки обращений и инцидентов

2.1 Режим работы службы технической поддержки

Услуги технической поддержки предоставляются с 06.30 до 15.30 московского времени по рабочим дням в соответствии с производственным календарем РФ.

2.2 Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

Прием обращений в службу технической поддержки осуществляется:

- По телефону: (342) 281-00-33 доб. 225;
- По электронной почте: support@tbdd.ru.

Таблица 2.1: Классификация обращений

Категория	Описание
Запрос на консультирование	Обращение 1-ой линии поддержки за получением информации о поддерживаемой информационной системе или предоставляемой ИТ-услуге.
Запрос на администрирование	Обращение 1-ой линии поддержки в рамках администрирования информационной системы.
Инцидент	Обращение 1-ой линии поддержки по поводу сбоя или иного нарушения работы, которое привело к отказу в предоставлении ИТ-услуги или недопустимому снижению уровня предоставления ИТ-услуги. Включает в себя инциденты, связанные с программным обеспечением.

По инцидентам дополнительно устанавливается приоритет в соответствии с таблицей «Приоритет обращения» (см. Таб. 2.2) и уровень влияния на выполнение бизнес-процессов Заказчика в соответствии с таблицей «Уровень влияния инцидента на выполнение бизнес-процессов Заказчика» (см. Таб. 2.3).

Таблица 2.2: Приоритет обращения

Приоритет	Пример заявки
Низкий	Заявка от сотрудника, основная деятельность которого не связана с основным бизнес-процессом, связана с некритичными для пользователя вспомогательными функциями.
Средний	Данный статус необходимо проставлять всем заявкам, не попадающим под описание высокого и низкого приоритета (статус по умолчанию).
Высокий	Заявка от сотрудника, деятельность которого в данный момент сильно влияет на бизнес-процесс.

Таблица 2.3: Уровень влияния инцидента на выполнение бизнес-процессов Заказчика

Влияние	Подразделение
Низкое	Один пользователь ИТ-услуги.
Среднее	Более одного пользователя ИТ-услуги.
Высокое	Все пользователи ИТ-услуги / Критичный пользователь.

Сроки решения инцидентов устанавливаются в зависимости от их приоритета и уровня влияния на выполнение бизнес-процессов Заказчика и по умолчанию определяются в соответствии с таблицей «Сроки решения инцидентов» (см. Таб. 2.4).

Таблица 2.4: Уровень влияния инцидента на выполнение бизнес-процессов Заказчика

Приоритет/Влияние	Время реакции на запросы Заказчика в часах в зависимости от влияния		
	Низкое	Среднее	Высокое
Низкий	96	72	48
Средний	72	48	48
Высокий	48	48	24