Регламент эксплуатации

Система управления инцидентами на сетях связи «Ростелеком» (NTTM)

# Содержание

[Содержание 2](#_Toc85037439)

[1 Список терминов и сокращений 4](#_Toc85037440)

[2 Введение 4](#_Toc85037441)

[3 Общие сведения 4](#_Toc85037442)

[3.1 Цели регламента 4](#_Toc85037443)

[3.2 Область применения регламента 5](#_Toc85037444)

[4 Описание процесса технической поддержки Системы 5](#_Toc85037445)

[4.1 Участники процесса технической поддержки 5](#_Toc85037446)

[4.2 Состав и описание услуг технической поддержки Системы 5](#_Toc85037447)

[4.3 Регистрация обращений в службу технической поддержки Системы 7](#_Toc85037448)

[4.3.1 Режимы оказания поддержки пользователей Системы 7](#_Toc85037449)

[4.3.2 Виды обращений 7](#_Toc85037450)

[4.3.3 Приоритет обращений 7](#_Toc85037451)

[4.3.3.1 Приоритет 1 (Критичный приоритет) 8](#_Toc85037452)

[4.3.3.2 Приоритет 2 (Высокий приоритет) 8](#_Toc85037453)

[4.3.3.3 Приоритет 3 (Средний приоритет) 9](#_Toc85037454)

[4.3.3.4 Приоритет 4 (Низкий приоритет) 10](#_Toc85037455)

[4.3.4 Порядок мониторинга состояния ресурсов и компонентов Системы 10](#_Toc85037456)

[4.3.5 Мониторинг хода работ по обработке обращений 10](#_Toc85037457)

[4.3.6 Параметры предоставления услуг технической поддержки 11](#_Toc85037458)

[5 Алгоритм предоставления услуги «Техническая поддержка» 11](#_Toc85037459)

[5.1 Регистрация обращения 11](#_Toc85037460)

[5.2 Классификация обращения 12](#_Toc85037461)

[5.3 Назначение исполнителя 12](#_Toc85037462)

[5.4 Работа по обращению 12](#_Toc85037463)

[5.4.1 Проверка корректности и достаточности информации по обращению 12](#_Toc85037464)

[5.4.2 Исследование и диагностика 13](#_Toc85037465)

[5.4.3 Решение обращения 13](#_Toc85037466)

[6 Алгоритм предоставления услуги «Предоставление доступа к системе» 14](#_Toc85037467)

[6.1 Регистрация обращения 14](#_Toc85037468)

[6.2 Классификация обращения 14](#_Toc85037469)

[6.3 Назначение исполнителя 14](#_Toc85037470)

[6.3.1 Решение обращения 14](#_Toc85037471)

[7 Алгоритм предоставления услуги «Решение проблем с доступом» 15](#_Toc85037472)

[7.1 Регистрация обращения 15](#_Toc85037473)

[7.2 Классификация обращения 15](#_Toc85037474)

[7.3 Назначение исполнителя 15](#_Toc85037475)

[7.4 Работа по обращению 15](#_Toc85037476)

[7.4.1 Проверка корректности и достаточности информации по обращению 15](#_Toc85037477)

[7.4.2 Исследование и диагностика 15](#_Toc85037478)

[7.4.3 Решение обращения 16](#_Toc85037479)

[8 Алгоритм предоставления услуги «Запрос на доработку» 16](#_Toc85037480)

[8.1 Регистрация обращения 16](#_Toc85037481)

[8.2 Классификация обращения 16](#_Toc85037482)

[8.3 Назначение исполнителя 16](#_Toc85037483)

[8.4 Работа по обращению 17](#_Toc85037484)

[8.4.1 Проверка корректности и достаточности информации по обращению 17](#_Toc85037485)

[8.4.2 Исследование и диагностика 17](#_Toc85037486)

[8.4.3 Решение обращения 17](#_Toc85037487)

[9 Поддержка интеграционных интерфейсов 17](#_Toc85037488)

[9.1 Алгоритм обработки инцидентов, связанных с дефектом в работе интерфейсов интеграции в Системе или смежных с ней систем 17](#_Toc85037489)

[10 Рассылка уведомлений пользователям Системы 18](#_Toc85037490)

[11 Выполнение обновлений ПО Системы 18](#_Toc85037491)

# Список терминов и сокращений

В настоящем документе используются следующие сокращения:

Табл. 1. Список терминов и сокращений

|  |  |
| --- | --- |
| **Сокращение** | **Описание** |
| Заказчик | ПАО «Ростелеком» |
| NTTM | New Trouble ticket management – Система управления Инцидентами на сетях связи ПАО «Ростелеком» |
| Система | При употреблении без уточняющего контекста – эквивалент NTTM |
| СУБД | Система управления базами данных |
| БД | База данных |
| ПО | Программное обеспечение |
| ОС | Операционная система |
| СТП | Служба технической поддержки |
| OTRS | Система автоматизации службы поддержки пользователей ПАО «Ростелеком», доступна по адресу: <https://helpme.rt.ru> |
| СУПР | СУПР - система управления планируемыми работами на сетях связи ПАО «Ростелеком» |
| JIRA | Централизованный портал [https://ihelp.rt.ru](https://ihelp.rt.ru/) для ведения и отслеживания задач / дефектов / доработок, а также управления проектами. |
| Целевой сервер | Сервер, на котором в данный момент выполняется настройка |
| Обращение | Это запрос в сторону СТП, в котором фиксируется установленный факт неработоспособности или снижения производительности Системы; замечание к работе функции Системы, которое передается от имени Заказчика в адрес Исполнителя |

# Введение

Настоящий регламент эксплуатации (далее – регламент) предназначен для стандартизации подхода к выполнению работ по эксплуатации Системы управления инцидентами на сетях связи «Ростелеком» (далее «Система» или «NTTM»).

# Общие сведения

## Цели регламента

Регламент разработан в целях обеспечения качественной технической и организационной поддержки эксплуатации Системы. Регламент устанавливает общие требования:

* К функционированию служб, ответственных за эксплуатацию Системы;
* К порядку оказания технической поддержки эксплуатации Системы.

## Область применения регламента

Регламент вступает в действие с момента его утверждения. Требования данного регламента распространяются на сотрудников ПАО «Ростелеком» – пользователей Системы и сотрудников, сопровождающих процесс эксплуатации Системы.

# Описание процесса технической поддержки Системы

## Участники процесса технической поддержки

Перечень участников процесса технической поддержки Системы приведен в Табл. 2.

Табл. 2. Участники процесса технической поддержки Системы

|  |  |
| --- | --- |
| **Роль** | **Описание** |
| Пользователь | Сотрудник ПАО «Ростелеком» эксплуатирующий Систему.Формирует и направляет обращение в службу поддержки Системы.Предоставляет уточняющую информацию по обращению.Подтверждает решение по обращению. |
| OTRS МРФ | Регистрация Обращений и автоматическое назначение на 2ЛТП |
| Первая линия технической поддержки (1ЛТП) | Принимает звонки пользователей и создает от их имени обращения. Предоставляет доступ в Систему и занимается проблемами доступа. |
| Группа технической поддержки Системы (2ЛТП и 3ЛТП) | Осуществляет решение вопросов, связанных с функционированием Системы в соответствии с составом и описанием услуг технической поддержки системы (см. раздел 6) |
| Группа развития | Осуществляет доработку Системы |
| Куратор МРФ | Участвует в процессе согласования предоставления доступа к Системе новым пользователям и изменения прав существующим. |

## Состав и описание услуг технической поддержки Системы

Сводная информация по составу и описанию услуг технической поддержки Системы приведена в Табл. 3.

Табл. 3. Состав и описание услуг технической поддержки Системы

| № | Вид услуги | Описание |
| --- | --- | --- |
|  | Обработка Обращений пользователей (2-ая линия ТП) | Описание обработки обращений содержится в п. 5.3 |
|  | Консультационная поддержка пользователей (2-ая линия ТП) | Подробное описание представлено далее (cм. раздел 7). |
|  | Обновление ПО Системы по мере его выхода и возникшим потребностям (2-я линия ТП) | Информирование Заказчика о выходе новых версий ПО Системы.Информирование Заказчика о расширенном и измененном функционале новых версий ПО Системы. Согласование в СУПР с заказчиком времени проведения работ по установке новых версий ПО Системы.Установка новых версий ПО Системы. Описание процесса приведено в разделе 8. |
|  | Устранение дефектов в ПО Системы по Обращениям пользователей (3-я линия ТП) | Устранение дефектов осуществляется путем установки патча/апдейта или изменением конфигурации ПО Системы |

## Регистрация обращений в службу технической поддержки Системы

Для обработки Обращений пользователей Системы используется внутренний портал технической поддержки ПАО «Ростелеком» Service Desk – OTRS, доступный по адресу <https://helpme.rt.ru>.

В случае временной недоступности OTRS возможен прием обращения по электронной почте ihelp@rt.ru, с последующей обязательной фиксацией данного обращения в OTRS. Обращения принимаются только от сотрудников ПАО «Ростелеком».

В Обращении пользователь сообщает о проблеме, связанной с Системой, необходимости получения информации или консультации. К обращению могут быть приложены файлы с дополнительной информацией. Допускаются файлы стандартного пакета Microsoft Office, простых текстовых и структурированных файлов, скриншотов с экранов, архивных файлов (doc, xls, pdf, jpg, bmp, png, xml, rar, zip, msg). В ряде случаев могут быть использованы файлы журналов работы отдельных модулей программы (log-файлы).

### Режимы оказания поддержки пользователей Системы

Удаленная техническая поддержка для решения Обращений с классом приоритета «Критичный» и «Высокий»: 24х7, 365 дней в году.

Удаленная техническая поддержка для решения обращений с классом приоритета, «Средний», «Низкий»: рабочее время (с 05:00 до 18:00 МСК).

### Виды обращений

Предусмотрены следующие виды обращений:

* Запрос на доработку
* Предоставление доступа к Системе
* Решение проблем с доступом
* Техническая поддержка

### Приоритет обращений

Всем поступающим заявкам присваивается приоритет, по степени влияния на работу Системы:

* Приоритет 1 (Критичный приоритет);
* Приоритет 2 (Высокий приоритет);
* Приоритет 3 (Средний приоритет);
* Приоритет 4 (Низкий приоритет).

#### Приоритет 1 (Критичный приоритет)

Обращению присваивается приоритет 1 «Критичное» в случае полной остановки работы Системы, приводящей к потере данных и/или недоступность системы без возможности восстановления работоспособности путем перезагрузки.

К событиям «Критичного» приоритета относят такую ошибку или несоответствие, которое имеет одну или несколько из нижеперечисленных характеристик:

* Полная остановка работы программного обеспечения Системы без возможности восстановления работоспособности путем перезагрузки и возможности использования временных и альтернативных решений, заложенных в функционал программного обеспечения;
* Полностью недоступны 100% функциональности всех бизнес-процессов Системы;
* Система недоступна для всех групп пользователей в 1 или более МРФ;
* Получение сообщения от системы мониторинга о событии, которое может повлечь массовое обращение пользователей Системы о недоступности функционала, что может интерпретироваться, как «массовый инцидент» и соответственно подпадать под первый приоритет;
* Система зависает на неопределенное время, не давая отклика в течение 10 минут или аварийно останавливается и не может начать штатно функционировать после аварийного перезапуска.

Причиной таких инцидентов могут быть следующие события:

* Проблемы инфраструктуры, приводящие к полной недоступности кластера;
* Отказ работы BPM движка (система по моделированию и автоматизации бизнес-процессов), приводящий к полной остановке Системы;
* Полный отказ сервера приложений, приводящий к остановке работы Системы и потере данных;
* Полный отказ внутренней БД Системы, приводящий к остановке работы и потере данных.

#### Приоритет 2 (Высокий приоритет)

Обращению присваивается приоритет 2 «Высокий» когда работоспособность Системы значительно ухудшилась, но большинство функций сохранено, также возможна потеря данных.

К событиям «Высокого» приоритета относят такую ошибку или несоответствие, которое имеет одну или несколько из нижеперечисленных характеристик:

* Критические функции одного или нескольких бизнес-процессов Системы становятся недоступными, и нет применимого обходного пути решения, однако, Система сохраняет работоспособность в ограниченном объёме;
* Деградация производительности Системы в части увеличения времени выполнения основных операций на промежутке времени в 1 час и более;
* Допускается временное или постоянное альтернативное решение, заложенное в функционал Системы, и оно существенно не меняет ход бизнес-процесса.

Причиной таких инцидентов могут быть следующие события:

* Проблемы инфраструктуры, приводящие к снижению производительности Системы, а также к частичной недоступности кластера;
* Частичный отказ сервера приложений, приводящий к снижению производительности и не приводящий к потере данных;
* Частичный отказ внутренней БД Системы, приводящий к снижению производительности и не приводящий к потере данных;
* Неверное отображение оперативных данных на экране, в том числе элементов пользовательского интерфейса, которое блокирует работу в Системе;
* Ошибки, приводящие к деградации производительности Системы в части увеличения времени выполнения основных операций.

#### Приоритет 3 (Средний приоритет)

Обращению присваивается приоритет 3 «Средний» в случае описания в нем ошибки или несоответствия, которое влечет за собой несущественную потерю работоспособности Системы, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные или «обходные» пути решения.

К «Среднему» приоритету относятся события, которые имеют одну или несколько из нижеперечисленных характеристик:

* Частично не функционирует механизм обмена данными со смежными системами;
* Возникновение ошибок в функциональности системы, не приводящие к нарушению выполнения бизнес-процессов при наличии обходного решения;
* Возникновение ошибок в функциональности системы, не приводящие к нарушению выполнения бизнес-процессов, локализованные у отдельных пользователей и не носящие массовый характер;
* Решение проблем с доступом у отдельных пользователей, не носящих массовый характер;
* Некорректное расположение или оформление выводимых на экран элементов пользовательского интерфейса, которое затрудняет чтение ключевых данных, но не блокирует работу в Системе;

Причиной таких инцидентов могут быть следующие события:

* Проблемы на стороне поставщиков системных решений (внешние и внутренние), приведшие к частичному отсутствию информационных потоков от/к смежным системам или деградации производительности интерфейса интеграции (например, проблемы на стороне систем ЕИП, Netrac Teoco, DWH);
* Неверное отображение оперативных данных на экране, в том числе элементов пользовательского интерфейса, которое затрудняет, но не блокирует работу в Системе.

#### Приоритет 4 (Низкий приоритет)

Обращению присваивается приоритет 4 «Низкий», когда Система работает в нормальном режиме, но имеется незначительный дефект или несоответствие.

К событиям «Низкого» приоритета относят такую ошибку или несоответствие, которое имеет одну или несколько из нижеперечисленных характеристик:

* Не препятствует проведению операций в Системе (незначительная ошибка или неудобство, ошибка в документации и т.п.);
* Не оказывает влияния на работу Системы в целом в рамках существующих бизнес-процессов и допускает равноценное «обходное» решение.

К событиям «Низкого» приоритета относят:

* Консультационные вопросы по эксплуатации программного обеспечения;
* Запрос на исправление ошибок, соответствующих вышеуказанным критериям;
* Запрос по расширению функциональности программного обеспечения.

### Порядок мониторинга состояния ресурсов и компонентов Системы

Параметры потребления ресурсов, подлежащие мониторингу, приведены карточке мониторинга Системы.

Порядок действий в случае возникновения сбоев Системы или ситуации, которая потенциально может привести к сбою, приведен в Регламенте действий при сбоях.

### Мониторинг хода работ по обработке обращений

Мониторинг по разрешению обращений осуществляет Куратор МРФ.

На уровне группы ТП, ответственной за разрешение инцидента, мониторинг осуществляет руководитель соответствующей группы ТП (2ЛТП и 3ЛТП).

### Параметры предоставления услуг технической поддержки

Время решения проблем в обращении зависит от класса приоритета обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости подключения дополнительных ресурсов СТП.

В Табл. 4 указаны сроки в зависимости от класса приоритета обращения.

Начало срока решения обращения начинает отсчитываться с момента получения всей необходимой информации по обращению.

Табл. 4. Сроки обработки обращений в СТП Системы

| **Приоритет** | **Время реакции** | **Диагностика проблемы** | **Предоставление временного решения, ответа** | **Предоставление постоянного решения** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Приоритет 1(Критичный) | 30 минут\* | +1 час | +1 час | +1,5 часа;Или +4 суток, если было предоставлено временное решение |
| Приоритет 2(Высокий) | 30 минут | +1 час | +2 часа | +2 часа;Или +5 суток, если было предоставлено временное решение |
| Приоритет 3 (Средний) | 1 рабочий час  | 1 рабочий день | 2 рабочих дня | 5 рабочих дней;Или 10 раб. дней, если было предоставлено временное решение |
| Приоритет 4(Низкий) | 1 рабочий день | 3 рабочих дня | 5 рабочих дней | 1 месяц |

*\* при употреблении без уточняющего контекста – астрономическое время*

# Алгоритм предоставления услуги «Техническая поддержка»

## Регистрация обращения

Для корректной обработки обращения по услуге «NTTM: Техническая поддержка» пользователю необходимо при создании заявки на портале OTRS указать тему заявки и информацию о заявке.

В информации о заявке указываются сведения о возникшей проблеме:

* Последовательность действий, в результате выполнения которых в Системе возникает дефект;
* Какого результата в Системе пользователь пытается достичь;
* Какой результат пользователь получает в Системе. Если Система выдает сообщение об ошибке – скопировать текст ошибки;
* В случае если проблема наблюдается при регистрации заявок из Системы во внешние системы, необходимо указать их номер;
* Любая дополнительная информация, относящаяся к проблеме.

Кроме заполнения информации о заявке, для уменьшения времени обработки Обращения в блок «Вложения» следует прикладывать скриншоты экрана при воспроизведении ошибок или системных сообщений.

## Классификация обращения

Обращение в OTRS будет отнесено к типу «Инцидент».

## Назначение исполнителя

Исполнитель по обращению может быть назначен двумя путями:

* На основании обращения координатор группы 2ЛТП СТП Исполнителя назначает исполнителя работ по инциденту из состава группы 2ЛТП и меняет статус инцидента с «Назначено» на «В работе».
* Сотрудник из группы 2ЛТП самостоятельно берет инцидент из очереди в работу, назначает себя в качестве исполнителя и меняет статус инцидента с «Назначено» на «В работе».

Если инцидент назначен на 2ЛТП некорректно, он назначается обратно координатору группы 2ЛТП с указанием причины возврата.

Заявки, назначенные на группу ТП ошибочно (не соответствующие списку поддерживаемых услуг) возвращаются на 1ЛТП для изменения услуги/сервиса и передачи на верную группу/очередь.

## Работа по обращению

### Проверка корректности и достаточности информации по обращению

В работу принимаются инциденты, которые содержат следующую информацию:

* Корректное описание действий пользователя, которые привели к ошибочному поведению, а также ожидаемый результат (обязательная информация);
* Один или несколько скриншотов экрана, которые наглядно отображают дефект (дополнительная информация).

Если в обращении недостаточно данных для решения запроса, 2ЛТП может запросить дополнительную информацию у инициатора обращения. При этом время, выделенное на решение данного обращения в OTRS, приостанавливается до получения дополнительной информации (скриншот экрана, более подробное описание проблемы и т.п.) от инициатора обращения.

### Исследование и диагностика

Сотрудником 2ЛТП производится диагностика Системы и исследование по выявлению причин неисправности, указанной в заявке. Для получения дополнительной информации по обстоятельствам возникновения дефекта исполнитель может связаться с инициатором обращения.

В случае если проблема относится к интеграционным механизмам Системы и смежных систем, сотрудники технической поддержки руководствуются положениями раздела 11 настоящего регламента.

Если дефект требуется исправить в исходных данных ПО Системы, тогда сотрудник 2ЛТП создает задачу в JIRA на 3ЛТП СТП Исполнителя. Для этого необходимо зайти на проект OSSTTMB2B в JIRA по адресу: [https://ihelp.rt.ru/projects/OSSTTMB2B](https://ihelp.rt.ru/projects/OSSTTMB2B/issues/OSSTTMB2B-3422?filter=allopenissues) и нажать кнопку «Создать задачу». Откроется окно «Создание задачи», в котором необходимо заполнить обязательные строки: «Проект», «Тип задачи», «Тема». В блоке «Описание» необходимо указать информацию о дефекте, требования для исправления дефекта и дополнительную информацию, относящуюся к проблеме. В блоке «Вложение» следует прикрепить скриншот экрана при воспроизведении ошибок или системных сообщений. После заполнения всей необходимой информации по задаче необходимо нажать кнопку «Создать» для отправки задачи в работу на 3ЛТП.

Для получения дополнительной информации по обстоятельствам возникновения дефекта исполнитель по инциденту на 3ЛТП СТП Исполнителя может связаться с инициатором обращения напрямую (по телефону или электронной почте), либо запросить требуемую информацию через сотрудника 2ЛТП.

### Решение обращения

Сотрудник 2ЛТП или 3ЛТП СТП устраняет дефект, восстанавливает работоспособность системы, проверяет корректность решения инцидента. Если устранение дефекта реализовано в патче/обновлении, то разрешение обращения выполняется по факту установки соответствующего обновления Системы.

Обращение может быть разрешено в случае:

* Устранения дефекта, с восстановлением работоспособности системы;
* Невозможности выполнения обращения.

Финальное решение инцидента фиксируется в OTRS, с переводом инцидента в статус «Закрыто». При этом в блоке «Сведения о решении» должны быть заполнены следующие поля:

* «Код закрытия» – корректный код закрытия, отражающий способ решения инцидента;
* «Решение» – краткое, но информативное описание того, как проблема была решена. В случае невозможности выполнения обращения – описание причины;
* «Конфигурационная единица» – поле для фиксирования класса проблемы.

# Алгоритм предоставления услуги «Предоставление доступа к системе»

## Регистрация обращения

Для корректной обработки обращения по услуге «NTTM: Предоставление доступа к системе» пользователю необходимо при создании заявки на портале OTRS указать тему заявки и заполнить все обязательные поля, содержащие информацию о заявке.

## Классификация обращения

Обращение в OTRS будет отнесено к типу «Запрос на обслуживание».

## Назначение исполнителя

Рассмотрение обращений с типом «Запрос на обслуживание» осуществляется сотрудниками 1ЛТП. Назначение исполнителя соответствует уже описанному для типа «Техническая поддержка» (см. п. 6.3).

### Решение обращения

В процессе рассмотрения обращение проходит цепочку согласования, список согласующих отличается в зависимости от принадлежности к МРФ. Список кураторов от МРФ по Системе указан в Приложении 1.

Права в системе назначаются согласно заполненной и согласованной заявке на портале OTRS.

Пользователю системы отправляется уведомление о решении заявки и текст решения.

Закрытие обращения соответствует уже описанному для типа «Техническая поддержка» (см. п. 6.4.3).

# Алгоритм предоставления услуги «Решение проблем с доступом»

## Регистрация обращения

Для корректной обработки обращения по услуге «NTTM: Решение проблем с доступом» пользователю необходимо при создании заявки на портале OTRS указать тему заявки и заполнить все обязательные поля, содержащие информацию о заявке.

## Классификация обращения

Обращение в OTRS будет отнесено к типу «Инцидент».

## Назначение исполнителя

Рассмотрение обращений с типом «Инцидент» осуществляется сотрудниками 1ЛТП. Если обращение не удается решить на 1ЛТП, инцидент передают на 2ЛТП. Назначение исполнителя по обращению соответствует уже описанному для типа «Техническая поддержка» (см. п. 6.3).

## Работа по обращению

### Проверка корректности и достаточности информации по обращению

Сотрудником 2ЛТП в работу принимаются обращения в случаях, если в обращении зафиксированы:

* ФИО (обязательная информация);
* Логин/адрес электронной почты (обязательная информация);
* Описание проблемы (обязательная информация);
* Прилагается скриншот (дополнительная информация).

Если в обращении недостаточно данных для решения запроса, исполнитель может запросить дополнительную информацию у инициатора обращения. При этом время, выделенное на решение данного обращения в OTRS, приостанавливается до получения дополнительной информации (скриншот экрана, более подробное описание проблемы и т.п.) от инициатора обращения.

### Исследование и диагностика

Сотрудником 1ЛТП производится диагностика Системы и исследование по выяснению причины отсутствия доступа к системе (корректность введенного имени пользователя и пароля, корректность адреса входа, наличие доступа к серверу по сети и т.д.). Для получения дополнительной информации по обстоятельствам возникновения неисправности исполнитель связывается с инициатором обращения.

В случае если исполнитель на 1 ЛТП не может решить проблему, по инциденту создается задача на 2ЛТП. При этом обращение, принятое сотрудником 1ЛТП в работу, остается открытым до момента решения проблемы на 2ЛТП. Далее обработка заявки выполняется в соответствии с разделом 6.

### Решение обращения

Сотрудник 1ЛТП устраняет неисправность, восстанавливает доступ пользователя к системе, проверяет корректность решения инцидента.

Закрытие обращения соответствует уже описанному для типа «Техническая поддержка» (см. п. 6.4.3).

# Алгоритм предоставления услуги «Запрос на доработку»

## Регистрация обращения

Для создания заявки на доработку Системы пользователю необходимо создать задачу в JIRA. Для этого необходимо зайти на проект OSSTTMB2B в JIRA по адресу: [https://ihelp.rt.ru/projects/OSSTTMB2B](https://ihelp.rt.ru/projects/OSSTTMB2B/issues/OSSTTMB2B-3422?filter=allopenissues) и нажать кнопку «Создать задачу». Откроется окно «Создание задачи», в котором необходимо заполнить обязательные строки: «Проект», «Тип задачи», «Тема». В блоке «Описание» необходимо указать следующую информацию:

* ФИО пользователя.
* Роль пользователя в Системе (оператор, администратор, куратор и т.д.)
* Электронная почта.
* Краткое описание сути проблемы с точки зрения пользователя в формате «Я, как пользователь/администратор (и др.) хочу иметь возможность …».
* Подробное описание результата, которого пытается достичь пользователь.

 В блоке «Вложение» следует прикрепить скриншот экрана при воспроизведении ошибок или системных сообщений. После заполнения всей необходимой информации по задаче необходимо нажать кнопку «Создать» для отправки задачи в работу.

## Классификация обращения

Задача в JIRA будет отнесена к типу «Запрос на изменение».

## Назначение исполнителя

Назначение исполнителя по обращению с типом «Запрос на изменение» осуществляется Группой развития Системы.

## Работа по обращению

### Проверка корректности и достаточности информации по обращению

Сотрудником Группы развития в работу принимаются обращения в случаях, если в обращении корректно зафиксированы все перечисленные в п. 9.1 данные.

Если в обращении недостаточно данных для решения запроса, исполнитель может запросить дополнительную информацию у инициатора обращения. При этом время, выделенное на решение данного обращения, приостанавливается до получения дополнительной информации (скриншот экрана, более подробное описание проблемы и т.п.) от инициатора обращения.

### Исследование и диагностика

Сотрудником Группы развития производится исследование на предмет наличия в Системе возможности реализации запрошенного в обращении изменения функционала. В случае наличия такой возможности и после прохождения всех соответствующих согласований, Группа развития дорабатывает Систему под требования пользователя. Добавление нового функционала в Систему производится в рамках релиза или патча.

При отсутствии в Системе возможности реализации запрошенного функционала, сотрудник направляет ответ пользователю о невозможности выполнения обращения и закрывает обращение.

### Решение обращения

Сотрудник Группы развития проводит консультацию пользователя, предоставляет эксплуатационную документацию и закрывает обращение.

Закрытие обращения соответствует уже описанному для типа «Запрос на доработку» (см. п. 6.4.3).

# Поддержка интеграционных интерфейсов

## Алгоритм обработки инцидентов, связанных с дефектом в работе интерфейсов интеграции в Системе или смежных с ней систем

По инцидентам, связанным с работой интерфейсов интеграции на стороне Системы, проводится анализ и диагностика проблемы.

В случае, если проблема определена на стороне Системы, сотрудники 2ЛТП решают проблему в установленном порядке. Устраняется неисправность, восстанавливается работоспособность системы, проверяется корректность решения инцидента.

В случае если проблема определена на стороне смежной системы, в рамках инцидента в OTRS создается связанная заявка на соответствующую услугу на ТП смежной системы.

Алгоритм обработки инцидентов, связанных с дефектами в работе интерфейсов интеграции на стороне Системы или смежных с ней систем идентичны услуге «Запрос на доработку» (см. раздел 6).

# Рассылка уведомлений пользователям Системы

Информационная рассылка для пользователей Системы осуществляется 2ЛТП.

Рассылка осуществляется с темой письма «Информационное письмо NTTM» с электронного адреса NTTM-support@RT.RU на адреса всех пользователей системы.

Выгрузка адресов пользователей осуществляется из БД Системы на регулярной основе для поддержания актуальности списка адресатов.

Рассылка осуществляется по случаю:

* Выхода нового релиза или исправления дефектов (не позднее чем за 24 часа до начала работ);
* Плановой недоступности Системы или части функционала в связи с проведением работ (не позднее чем за 24 часа до начала работ);
* Внеплановой недоступности Системы (проведение внеплановых работ, недоступность Системы из-за аварии и т.д.);
* Восстановления доступности Системы;
* Обновления информации о Системе и прочим случаям.

# Выполнение обновлений ПО Системы

Развертывание новых версий ПО Системы выполняет 2ЛТП. Развертывание должно производиться таким образом, чтобы максимально снизить риски и отрицательное воздействие на функционирование системы и работу пользователей с Системой.

2ЛТП не позднее чем за сутки до предполагаемой установки релиза согласовывает в СУПР предстоящие работы с бизнес-владельцами Системы. В случае согласования проведения работ, 2ЛТП организует массовую рассылку оповещения пользователям о предстоящих работах.

К письму прилагается список изменений в Системе с внедрением нового релиза. А также указывается планируемое время начала и окончания работ.