**РЕГЛАМЕНТ ЭКСПЛУАТАЦИИ**

**RT.KEYVALUE**

2021

ОГЛАВЛЕНИЕ

[1 НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА 4](#_Toc86059775)

[2 Термины, определения и сокращения 5](#_Toc86059776)

[3 Модель эксплуатации 8](#_Toc86059777)

[3.1 Структура технической поддержки 8](#_Toc86059778)

[3.2 Участники процесса технической поддержки 8](#_Toc86059779)

[3.3 Способы обращений пользователей 10](#_Toc86059780)

[3.4 Категории обращений 11](#_Toc86059781)

[3.5 Порядок работы над обращением 12](#_Toc86059782)

[3.6 Режим оказания поддержки пользователям 13](#_Toc86059783)

[4 Управление инцидентами 14](#_Toc86059784)

[4.1 Классификация инцидентов 14](#_Toc86059785)

[4.2 Сроки SLA 15](#_Toc86059786)

[4.2.1 Время реакции на инцидент 15](#_Toc86059787)

[4.2.2 Время решения инцидента 16](#_Toc86059788)

[4.3 Решение инцидентов 16](#_Toc86059789)

[5 Алгоритм устранения инцидента 17](#_Toc86059790)

[5.1 Регистрация инцидента 18](#_Toc86059791)

[5.2 Анализ инцидента 20](#_Toc86059792)

[5.3 Назначение исполнителей 21](#_Toc86059793)

[5.4 Принятие в работу 21](#_Toc86059794)

[5.5 Исполнение 22](#_Toc86059795)

[5.6 Эскалация 23](#_Toc86059796)

[5.7 Оформление решения 24](#_Toc86059797)

[5.8 Закрытие инцидента 24](#_Toc86059798)

[6 Управление запросами на обслуживание 26](#_Toc86059799)

[6.1 Классификация запросов на обслуживание 26](#_Toc86059800)

[6.2 Сроки SLA 27](#_Toc86059801)

[6.2.1 Время реакции на запрос на обслуживание 27](#_Toc86059802)

[6.2.2 Время решения запроса на обслуживание 27](#_Toc86059803)

[6.3 Решение запросов на обслуживание 28](#_Toc86059804)

[7 Алгоритм решения запросов на обслуживание 29](#_Toc86059805)

[7.1 Регистрация запроса на обслуживание 30](#_Toc86059806)

[7.2 Анализ запроса на обслуживание 32](#_Toc86059807)

[7.3 Назначение исполнителей 33](#_Toc86059808)

[7.4 Принятие в работу 33](#_Toc86059809)

[7.5 Исполнение 34](#_Toc86059810)

[7.6 Оформление решения 34](#_Toc86059811)

[7.7 Закрытие запроса на обслуживание 35](#_Toc86059812)

[8 Управление запросами на развитие 36](#_Toc86059813)

[8.1 Классификация запросов на развитие 36](#_Toc86059814)

[8.2 Сроки SLA 37](#_Toc86059815)

[8.2.1 Время реакции на запрос на развитие 37](#_Toc86059816)

[8.2.2 Время решения запроса на развитие 37](#_Toc86059817)

[8.3 Решение запросов на развитие 37](#_Toc86059818)

[9 Алгоритм решения запросов на развитие 38](#_Toc86059819)

[9.1 Регистрация запроса на развитие 39](#_Toc86059821)

[9.2 Анализ и согласование запроса на развитие 41](#_Toc86059822)

[9.3 Назначение исполнителей 42](#_Toc86059823)

[9.4 Принятие в работу 42](#_Toc86059824)

[9.5 Исполнение 42](#_Toc86059825)

[9.6 Оформление решения и закрытие запроса на развитие 43](#_Toc86059826)

[Приложение 1. Соответствие ролей и персоналий 45](#_Toc86059827)

НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА

Настоящий Регламент эксплуатации системы «RT.KeyValue» (далее — Система) устанавливает общие требования и сроки выполнения работ по функционированию внутренних служб технической поддержки пользователей Системы и служб, ответственных за эксплуатацию Системы в ПАО «Ростелеком».

Регламент разработан в целях обеспечения качественной технической и организационной поддержки пользователей Системы.

Данный документ регламентирует:

* Порядок оказания технической поддержки пользователям Системы;
* Общие принципы функционирования внутренних служб ТП Системы;
* Порядок направления заявки Пользователем и дальнейшей работы внутренних служб ТП с зарегистрированным обращением;
* Порядок устранения инцидентов, возникших у Пользователя при работе с Системой;
* Порядок реализации запросов на развитие Системы, направленных Пользователем, или отказа от реализации запросов в случае отсутствия необходимости или возможности;
* Порядок администрирования в рамках запросов на обслуживание, направленных Пользователем.

Требования данного Регламента распространяются на сотрудников ОЦО ПАО "Ростелеком" — сотрудников, сопровождающих процесс эксплуатации Системы.

Термины, определения и сокращения

В настоящем документе использованы и определены следующие термины и сокращения:

| *Термин* | *Определение* |
| --- | --- |
| КЦ | Корпоративный центр ПАО «Ростелеком». |
| ТП | Техническая поддержка. |
| 2ЛТП | 2-я линия технической поддержки.Являются владельцами обращений. В обязанности линии входит фиксация заявок пользователей, первичный анализ зарегистрированных обращений, их решение, направление выработанного решения пользователю, а случае невозможности решения собственными силами, то эскалация. |
| 3ЛТП | 3-я линия технической поддержки.Представляет собой экспертов в своей области, которые задействуются для решения сложных инцидентов и запросов на развитие. |
| Директор проекта | Роль, в обязанности которой входит мониторинг решения обращений пользователей, а также принятие решения по запросам на развитие. |
| Исполнитель | Роль специалиста, назначенного на устранение инцидентов, предоставление обслуживания по соответствующему запросу и реализацию доработки по запросу на развитие. |
| Заказчик | Лицо, получающее неисключительные права (или другую форму прав на продукт, закреплённую в договоре) на продукт RT.KeyValue и услуги по его технической поддержке. |
| Пользователь | Лицо со стороны Заказчика, которое направляет обращение в Службу технической поддержки по инциденту, обнаруженному средствами в ходе своей деятельности, с запросом на развитие функциональности Системы или с запросом на обслуживание. Также является потребителем оказанных услуг по обращению. |
| Сайт технической поддержки RT.KeyValue | Канал взаимодействия, который предоставляет возможность Пользователю заполнить форму и тем самым направить обращение в Службу технической поддержки. Сайт располагается по ссылке — <https://productreg.rt.ru/catalog/cassandra>.  |
| Внутренняя система учёта обращений Jira  | Система, которая предназначена для регистрации, обработки подзадач и направления решения по ним (доступна по ссылке <https://ihelp.rt.ru/>). |
| Проект | Объект в Jira, являющийся набором всех других объектов Jira, которые относятся к определённому продукту, проекту или направлению работ.Для RT.KeyValue используется проект DP. Проект доступен по ссылке — https://ihelp.rt.ru/projects/DP. |
| Эпик | Объект в Jira, который является исходной постановкой/ключевой вехой продукта или проекта. Эпик является контейнером для создаваемых задач.Для RT.KeyValue используются эпики, которые создаются отдельно для каждого Заказчика. |
| Задача (объект Jira) | Объект в Jira, который является декомпозированным от эпика набором задач, представляющих собой некий значимый бизнес-результат. Задача является контейнером для создаваемых подзадач.В зависимости от сути создаваемой задачи (инцидент, запрос на обслуживание или запрос на развитие) может иметь один из следующих типов:* тип **Ошибка**;
* тип **Администрирование**;
* тип **Разработка**.
 |
| Ошибка (тип объекта Задача) | Тип объекта Jira **Задача**.Данный тип выставляется на форме создания задачи, если задача является по сути инцидентом. |
| Администрирование (тип объекта Задача) | Тип объекта Jira **Задача**.Данный тип выставляется на форме создания задачи, если задача является по сути запросом на обслуживание. |
| Разработка (тип объекта Задача) | Тип объекта Jira **Задача**.Данный тип выставляется на форме создания задачи, если задача является по сути запросом на развитие. |
| Подзадача | Объект Jira, который является выполнением конкретной функции/"работы" одним исполнителем. |
| Заявка | Запрос пользователя на предоставление услуги, инициирующий создание обращения на сайте технической поддержки. |
| Обращение | Корректно оформленная заявка пользователя, зарегистрированная через форму обращения на сайте технической поддержки.Для направленного обращения впоследствии устанавливается категория в зависимости от его сути:* **Инцидент;**
* **Запрос на обслуживание;**
* **Запрос на развитие**.
 |
| Инцидент | Нештатная ситуация в Системе, которая привела или может привести к неработоспособности или снижению качества предоставления услуг. |
| Запрос на обслуживание | Обращение Пользователя с запросом на поддержку, на конфигурирование или администрирование Системы и её компонентов, не являющееся сбоем Системы. |
| Запрос на развитие | Обращение Пользователя с доработкой существующей функциональности или разработке новой функциональности RT.KeyValue. |
| Приоритет | Показатель инцидента или запросов, который определяет плановые сроки решения инцидента/запроса (SLA) в зависимости от своего значения (Высший, Высокий, Средний, Низкий). |
| Время реакции | Максимальный промежуток времени, по истечении которого обращение Пользователя должно быть зарегистрировано в системе Jira, а Пользователю должна быть направлена информация о принятии обращения и уникальный идентификатор его обращения. |
| Время решения | Максимальный промежуток времени, по истечении которого зарегистрированное в Jira обращение должно быть решено, а Пользователю направлено решение. |
| Эскалация (инцидента) | Деятельность, направленная на привлечение экспертного уровня (3ЛТП) в случае невозможности решения инцидента на текущем уровне (2ЛТП). |

Модель эксплуатации

Структура технической поддержки

В задачи службы технической поддержки входят:

* Управление инцидентами;
* Управление запросами на развитие;
* Управление запросами на обслуживание.

Служба технической поддержки Системы включает в себе два уровня — две линии поддержки пользователей.

Вторая линия поддержки (2ЛТП) является точкой контакта Пользователя со службой технической поддержки, а также владельцем обращения. Основными задачами второй линии поддержки является мониторинг поступления обращений от пользователей, фиксация их во внутренней системе учёта обращений (Jira), первичный анализ обращений, их решение и направление выработанного решения пользователю, а в случае невозможности решения обращения в своей зоне ответственности — эскалация обращения на третью линию поддержки. В качестве участников линии выступают сотрудники Подразделений по управлению данными.

Третья линия поддержки (3ЛТП) включает в себя множество экспертов. В качестве участников групп 3ЛТП выступают сотрудники Подразделений по управлению данными.

Схемы взаимодействия участников технической поддержки в разрезе категорий обращений представлены в пп. 5, 7, 9.

Участники процесса технической поддержки

Перечень ролей участников процесса технической поддержки RT.KeyValue содержится в таблице ниже (Таблица 1). Соответствие ролей и персоналий содержится в **Приложении 1** к Регламенту.

Таблица 1 — Участники процесса технической поддержки RT.KeyValue

| *№ п/п* | *Роль* | *Функциональные обязанности* |
| --- | --- | --- |
| 1 | Заказчик | * Организация или лицо, которая получает неисключительные или иные права на продукт RT.KeyValue и услугу по его сопровождению.
 |
| 2 | Пользователь Системы (Пользователь Заказчика) | * формирует и направляет заявку в службу поддержки Системы;
* регистрирует обращение на сайте технической поддержки;
* взаимодействует со службой технической поддержки в рамках своего обращения и предоставляет уточняющую информацию по нему;
* получает решение по обращению и подтверждает его, либо выявляет и направляет дополнительные требования к обращению.
 |
| 3 | 2ЛТП | * классифицирует обращение Пользователя;
* устанавливает приоритет для обращения Пользователя;
* регистрирует классифицированное обращение Пользователя во внутренней системе учёта обращений Jira в качестве задачи;
* предоставляет Пользователю уникальный идентификатор его обращения;
* декомпозирует зарегистрированную задачу на отдельные подзадачи и назначает их исполнителям;
* осуществляет решение обращений Пользователя, классифицированных как инцидент, а в случае невозможности решения вопроса передаёт их на 3ЛТП путём создания дополнительных подзадач в Jira;
* решает обращения Пользователя, которое было классифицировано как запрос на обслуживание;
* для обращений, которые были классифицированы в качестве запросов на развитие, инициирует обсуждение для принятия решения о возможности и необходимости реализации таких запросов;
* если по запросу на развитие было принято положительное решение, выполняет работы в своей зоне ответственности по реализации такого запроса;
* запрашивает у Пользователя дополнительную информацию, необходимую для успешного решения его обращения;
* может менять приоритет обращения в зависимости от расчётных затрат на его решение и дополнительно сообщает об изменениях Пользователю;
* направляет Пользователю решение по его обращению.
 |
| 4 | 3ЛТП | * принимает от 2ЛТП обращение, классифицированное как инцидент или запрос на развитие, в порядке эскалации;
* осуществляет решение вопросов, связанных со своей экспертной областью;
* направляет выработанное на своём уровне решение 2ЛТП.
 |
| 5 | Директор проекта | * осуществляет мониторинг решения обращений Пользователя и соблюдение сроков SLA;
* принимает решение о необходимости и возможности реализации запроса на развитие, направленное Пользователем.
 |

Способы обращений пользователей

Все обращения пользователей Системы в Службу технической поддержки должны регистрироваться на сайте технической поддержки RT.KeyValue.

Сайт технической поддержки RT.KeyValue доступен по ссылке <https://productreg.rt.ru/catalog/cassandra>.

Данный канал является единственным и основным для направления обращений Пользователем.

Категории обращений

Для тотальной регистрации и учёта всех обращений, направленных пользователями Заказчика, используется проект **DP** (<https://ihelp.rt.ru/projects/DP>) внутренней системы учёта обращений Jira.

Под каждого Заказчика создаётся отдельный эпик, в котором будет вестись учёт обращений именно по данному Заказчику.

Поддержка пользователей Системы осуществляется по следующим типам обращений:

* **Инцидент** — обращение по любому событию, которое не является частью стандартного функционирования Системы, согласно функционально-техническим возможностям, указанным в технической документации на RT.KeyValue;
* **Запрос на обслуживание** — запрос от Пользователя на поддержку и администрирование RT.KeyValue, не являющийся сбоем Системы.
* **Запрос на развитие —** обращение Пользователя, связанное с предложением по развитию текущей функциональности RT.KeyValue.

Для типа обращения **Инцидент** в эпике Заказчика, Пользователь которого направил обращение, системы Jira регистрируется задача с типом **Ошибка**. В рамках такой задачи на уровне 2ЛТП и 3ЛТП осуществляется консультирование Пользователя, решение системно-технических проблем, содействие в решении прочих проблем, связанных с функционированием RT.KeyValue.

Для типа обращения **Запрос на обслуживание** в эпике Заказчика регистрируется задача с типом **Администрирование**. По данной задаче 2ЛТП производит работы по конфигурированию Системы, помощи по получению доступа к Системе, а также по частичному решению технических вопросов, связанных с недоступностью Системы.

Если обращению был назначен тип **Запрос на развитие**, то в эпике системы Jira создаётся задача с типом **Разработка**. В рамках такой задачи (после принятия положительного решения по реализации запроса) 2ЛТП и 3ЛТП осуществляют разработку новой функциональности Системы или её компонентов или доработку уже существующей.

Работа 2ЛТП и 3ЛТП производится в рамках отдельных подзадач, которые создаются в зарегистрированной задаче и которые назначаются на конкретного исполнителя.

На рисунке (Рисунок 1) представлена полная цепочка формирования объектов САСП на основе зарегистрированного пользователем обращения разных типов.

 

Рисунок 1 — Типы обращений и формируемые на их основе объекты в Jira

Порядок работы над обращением

Пользователь RT.KeyValue, обратившийся в службу технической поддержки, должен предоставить следующую информацию в соответствии с формой обращения на сайте технической поддержки:

* поле **Ваше имя** — указать имя, по желанию фамилию и отчетство;
* поле **Ваш телефон** — указать номер мобильного или рабочего телефона для экстренной обратной связи;
* поле **Ваш e-mail** — указать электронную почту для осуществления дальнейшего взаимодействия ТП с Пользователем по его обращению;
* поле **Ваше сообщение** — указать полное и подробное описание сути обращения. Если возникла проблема при работе с RT.KeyValue, указать массовость проблемы (сколько пользователей испытывают такую же проблему), этап, на котором возникли трудности при работе, порядок выполняемых действий с указанием конкретного момента, когда проявляется ошибка или «зависание». Если направляется предложение по реализации дополнительное функциональности RT.KeyValue, то снабдить описанием технической реализации, бизнес-логики и получаемой выгоды от функциональности с точки зрения Пользователя. А если испытывается необходимость в настройке RT.KeyValue или получении консультации, то описывается результат, который Пользователь желает достичь и иные обстоятельства, влияющие на него достижение;
* поле **Ваша организация** — указать наименование организации. Поле служит для идентификации Заказчика, от которого обращается Пользователь за получением услуги по технической поддержке RT.KeyValue.

Все поля формы являются обязательными для заполнения.

В случае представления неполной информации, время решения обращения может возрасти, так как специалист ТП инициирует запрос на предоставление дополнительной информации.

После того, как обращение будет создано и отправлено (кнопка **Отправить**) на сайте технической поддержки Системы, участники 2ЛТП и Директор проекта получат уведомление по электронной почте.

После получения уведомления 2ЛТП региструет полученное обращение Пользователя во внутренней системе учёта обращений Jira. Для этого в созданном для Заказчика, Пользователь которого направил обращение, эпике регистрируется задача с типом, который соответствует проведённой классификации обращения. Если эпика для Заказчика ещё создано не было (это первой обращение Пользователя от данного Заказчика), то сначала создаётся эпик, а только потом в нём регистрируется задача.

В задачу специалист 2ЛТП переносит все данные, указанные Пользователем в обращении.

Режим оказания поддержки пользователям

Служба технической поддержки оказывает услуги в режиме 16х5 — пять рабочих дней в неделю за исключением выходных и праздничных дней с 02:00 до 18:00 МСК.

Управление инцидентами

Процесс управления инцидентами — уменьшение или исключение отрицательного воздействия (потенциальных) нарушений в работе RT.KeyValue.

Управление обеспечивается следующими действиями:

* регистрация инцидента;
* анализ инцидента;
* назначения исполнителей;
* принятие в работу;
* исполнение;
* эскалация;
* оформление решения:
* закрытие инцидента.

При этом на каждом этапе производится мониторинг хода устранения инцидента.

Классификация инцидентов

Инциденты классифицируются по значению показателя **Приоритет**.

Приоритет инцидента определяется по матрице, представленной в таблице ниже (Таблица 2).

Таблица 2 — Определение приоритета инцидента

| *Значение приоритета* | *Характеристика* |
| --- | --- |
| 1 – Высший | Инцидент влечёт за собой остановку или полную потерю работоспособности RT.KeyValue.Инциденты обычно имеют одну или несколько из нижеперечисленных характеристик:* произошло повреждение всех данных;
* недоступны функции RT.KeyValue, задокументированные как критические;
* RT.KeyValue зависает на неопределённое время, не давая отклика в течение 10 минут;
* RT.KeyValue аварийно останавливается и не может начать штатно функционировать после перезапуска.
 |
| 2 – Высокий | Инцидент является массовым и влечёт за собой значительную потерю работоспособности RT.KeyValue.Инциденты обычно имеют одну или несколько из нижеперечисленных характеристик:* критические функции RT.KeyValue и большая часть данных становятся недоступными, и нет применимого обходного пути решения, однако, RT.KeyValue сохраняет работоспособность в ограниченном объёме;
* деградация производительности RT.KeyValue в части увеличения времени выполнения основных операций.
 |
| 3 – Средний | Инцидент влечёт за собой частичную потерю работоспособности RT.KeyValue.Инциденты обычно имеют одну или несколько из нижеперечисленных характеристик:* произошло частичное отсутствие или некорректность данных;
* существует неудобство в работе с RT.KeyValue или возникли ошибки, которые провоцируют необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения;
* возникла проблема с доступом у отдельных пользователей, не носящая массовый характер;
* пользователю требуется консультация по работе в RT.KeyValue по вопросам, препятствующим исполнению должностных обязанностей специалиста.
 |
| 4 – Низкий | Инцидент не влечёт потери работоспособности RT.KeyValue.Инциденты обычно имеют одну или несколько из нижеперечисленных характеристик:* возникла незначительная ошибка или неудобство в работе с RT.KeyValue;
* обнаружена ошибка в документации;
* требуется предоставить документацию;
* пользователю требуется консультация по работе в RT.KeyValue по вопросам, не препятствующим исполнению должностных обязанностей специалиста.
 |

Сроки SLA

Время реакции на инцидент

Время реакции — максимальный промежуток времени, по истечении которого инцидент, направленный Пользователем, должен быть зарегистрирован во внутренней системе учёта обращений Jira, а Пользователю должен быть направлен ответ с уникальным присвоенным зарегистрированному инциденту идентификатором. При этом инциденту устанавливается статус **Открытый**.

Время реакции исполнителя определяется приоритетом инцидента. Время реакции на инцидент представлено в таблице ниже (Таблица 3).

Таблица 3 — Время реакции на инцидент

| *Время реакции на инцидент* |
| --- |
| *1 – Высший* | *2 – Высокий* | *3 – Средний* | *4 – Низкий* |
| 1 час(в рабочие дни с 02:00 до 18:00 МСК) | 1 час(в рабочие дни с 02:00 до 18:00 МСК) | 2 часа(в рабочие дни с 02:00 до 18:00 МСК) | 2 часа(в рабочие дни с 02:00 до 18:00 МСК) |

Время решения инцидента

Время решения — максимальный промежуток времени, по истечении которого инцидент, зарегистрированный в Jira, должен быть разрешён, а Пользователю должно быть направлено выработанное решение. При этом инциденту устанавливается статус **Готово**.

Время решения инцидента определяется его приоритетом. Время решения инцидента представлено в таблице ниже (Таблица 4).

Таблица 4 — Время решения инцидента

| *Время решения инцидента* |
| --- |
| *1 – Высший* | *2 – Высокий* | *3 – Средний* | *4 – Низкий* |
| 1 рабочий день | 3 рабочих дня | 5 рабочих дней | 10 рабочих дней |

Решение инцидентов

Решение инцидентов осуществляется в соответствии с алгоритмами, приведёнными в настоящем документе в п. 5.

Алгоритм устранения инцидента

Пользователь направляет обращение на сайте технической поддержки в случае обнаружения проблем, возникающих в процессе работы с Системой. Обращение направляется пользователем в соответствии с п. 3.5.

Специалист 2ЛТП получает уведомление о направленном обращении. Он производит классификацию обращения. Если обращение классифицировано как инцидент, он регистрирует задачу с типом **Ошибка** в Jira.

Специалист направляет Пользователю ответ о том, что его обращение зарегистрировано, и информирует об уникальном идентификаторе обращения для последующего взаимодействия по нему.

После произведения оценки инцидента он декомпозирует её на подзадачи, которые назначает исполнителям, которые совокупными действиями устранят инцидент.

Каждый привлечённый исполнитель анализирует свою подзадачу и принимает её в работу. Задействованные исполнители либо устраняют инцидент собственными силами, либо, в случае если источник возникновения проблемы находится вне их зон ответственности, эскалируют его на 3ЛТП для решения. Тогда обращение направляется на 3ЛТП в виде дополнительно созданных подзадач, зарегистрированных в Jira.

Совокупное решение, выработанное силами 2ЛТП или на уровне 3ЛТП, направляется Пользователю по e-mail. Пользователь подтверждает направленное ему решение либо отправляет обращение обратно на доработку.

Схема взаимодействия участников по устранению инцидента представлена на рисунке (Рисунок 2).



 Рисунок 2 — Схема взаимодействия участников по устранению инцидента

Регистрация инцидента

**Исполнитель**: 2ЛТП.

**Потребитель**: 2ЛТП.

**Присваиваемый статус задачи по инциденту**: Открытый.

**Описание**:

Регистрацией служит первичная фиксация обращения, которое направил Пользователь через сайт технической поддержки, в Jira. Описание алгоритма направления обращения Пользователем описаны в п. 3.5.

Если специалист 2ЛТП идентифицирует обращение Пользователя в качестве инцидента, то он регистрирует в эпике, который был создан под Заказчика, от имени которого обращается Пользователь, системы Jira задачу.

Для созданной задачи 2ЛТП заполняет следующие обязательные поля:

* в поле **Тип** указывает значение **Ошибка**;
* в поле **Приоритет** указывает значение исходя из критериев, описанных в п. 4.1.

Для дальнейшей обработки и анализа задачи, в ней должны быть зафиксированы:

* описание сути инцидента;
* компонент RT.KeyValue, в котором была выявлена проблема (если удалось его выявить);
* описание произведённых действий Пользователя, которые привели к выявлению проблемы (в т.ч. все данные, которые использовал Пользователь, когда им был выявлен сбой Системы);
* приложенный лог-файл (опционально);
* приложенный скриншот (опционально);
* связи с иными задачами (или подзадачами), реализации которых препятствует выявленный инцидент;
* контактные данные обратившегося Пользователя.

После регистрации задачи в Jira специалист 2ЛТП связывается с Пользователем по электронной почте, которую Пользователь оставил в качестве контактных данных в своём обращении. В письме специалист сообщает Пользователю, что его обращение зарегистрировано, работы будут произведены в сроки SLA (п. 4.2.2), а также направляет уникальный идентификатор, которым служит идентификатор зарегистрованной в Jira задачи (формат DP-XXX).

**Альтернативные сценарии**:

По факту обработки направленного обращения специалистом 2ЛТП возможны следующие сценарии:

* если специалист 2ЛТП на этапе обработки обращения выявил, что обращение является запросом на развитие или запросом на обслуживание, то он обрабатывает обращение в ссответствии с алгоритмами, описанными в пп. 7, 9.
* если в описании обращения содержится недостаточно данных для решения инцидента, специалист 2ЛТП может запросить дополнительную информацию у Пользователя по электронной почте. После предоставления Пользователем уточняющей информации (скриншот экрана, более подробное описание проблемы и т.п.) специалист 2ЛТП продолжает обработку обращения по основному сценарию;
* если обращение направлено повторно, то оно отсеивается, а Пользователю направляется информация по электронной почте о закрытии его обращения и соответствующая причина;
* если поступающие массовые обращения содержат описание идентичной проблемы, возникшей у одного Заказчика, специалист 2ЛТП указывает данный факт в регистрируемой задаче (проставляет связи с другими идентичными проблемами пользователей Заказчика), а также повышает приоритет инцидента (исходя из информации, описанной в п. 4.1. Обработка зарегистрированного инцидента осуществляется по основному сценарию;
* если обращение Пользователя содержит уточняющую информацию по направленному ранее обращению, специалист 2ЛТП не создаёт новую задачу в Jira, а вносит поступившую информацию в ранее созданную задачу. По направленному обращению, содержащему уточняющую информацию, специалист информирует Пользователя по электронной почте о получении информации.

Анализ инцидента

**Исполнитель**: 2ЛТП.

**Потребитель**: 2ЛТП.

**Присваиваемый статус задачи по инциденту**: Анализ.

**Описание**:

После регистрации инцидента в Jira специалист 2ЛТП устанавливает задаче статус **Анализ** и приступает к анализу поступившего инцидента.

Специалист производит первичный анализ инцидента и вырабатывает стратегию по его устранению.

Специалист также может изменить приоритет зарегистрированной задачи, основываясь на результатах проведённого им анализа.

**Альтернативные сценарии**:

В ходе анализа инцидента специалист 2ЛТП может произвести следующие действия:

* если специалист посчитает, что для устранения инцидента достаточно провести консультацию обратившемуся Пользователю, то он связывается с Пользователем по электронной почте или телефону, оставленным в обращении в качестве контактной информации. После успешно произведённой консультации специалист 2ЛТП закрывает инцидент, установив задаче статус **Готово**;
* если в описании задачи содержится недостаточно данных для устранения инцидента, специалист 2ЛТП может запросить дополнительную информацию у Пользователя по электронной почте или по номеру телефона. После предоставления Пользователем уточняющей информации специалист продолжает анализ инцидента по основному сценарию;
* если инцидент направлен повторно, то он отсеивается (зарегистрированной задаче присваивается статус **Готово** с указанием соответствующей причины);
* если описываемая в зарегистрированной задаче проблема является по своей сути запросом на развитие или запросом на обслуживание, специалист 2ЛТП меняет тип задачи соответственно на **Разработка** и **Администрирование** и продолжает работу по соответствующим алгоритмам (пп. 7, 9).

Назначение исполнителей

**Исполнитель**: 2ЛТП.

**Потребитель**: назначенные исполнители 2ЛТП.

**Присваиваемый статус задачи по инциденту**: В работе.

**Присваиваемый статус подзадач по инциденту**: Открытый.

**Описание**:

На основе проведённого анализа поступившего инцидента специалист 2ЛТП привлекает к его решению исполнителей, которые совокупными действиями смогут устранить проблему**.**

Для этого специалист в зарегистрированной задаче создаёт подзадачи и назначает их исполнителям, которые задействуются в устранении инцидента.

Созданным подзадачам автоматически выставляется статус **Открытый.**

Выбор конкретных исполнителей производится на основе произведённого анализа и выработанной стратегии решения инцидента.

Принятие в работу

**Исполнитель**: исполнители 2ЛТП.

**Потребитель**: исполнители 2ЛТП.

**Присваиваемый статус задачи по инциденту**: не меняется.

**Присваиваемый статус подзадач по инциденту**: Анализ.

**Описание**:

При поступлении созданной подзадачи назначенному исполнителю он принимает её на реализацию.

Для этого исполнитель устанавливает в подзадаче статус **Анализ** и плановый срок её решения (поле **Первоначальная оценка**, **Planned start** (планируемая дата налача выполнения работ) и **Planned end** (планируемая дата окончания выполнения работ)).

**Альтернативные сценарии**:

Исполнитель 2ЛТП может произвести следующие действия:

* если исполнитель считает, что подзадача назначена на него неверно (например, из-за невозможности взятия подзадачи в работу), то он переназначает исполнителя в рамках своей команды — в подзадаче он выбирает иного исполнителя из своей команды и указывает причину переназначения.

Исполнение

**Исполнитель**: исполнитель 2ЛТП.

**Потребитель**: иные исполнители 2ЛТП, задействованные в общем процессе устранения инцидента и зависящий от получения входных данных от другого исполнителя 2ЛТП.

В случае эскалации — исполнители 3ЛТП.

**Присваиваемый статус задачи по инциденту**: В работе.

**Присваиваемый статус подзадач по инциденту**: В работе. После завершения работ по подзадаче — Готово.

**Описание**:

Как только исполнитель 2ЛТП приступает к выполнению работ по подзадаче, он выставляет ей статус **В работе**.

В ходе выполнения работ исполнитель производит анализ поступивших данных (от Пользователя или от иного исполнителя), выявляет причины возникновения инцидента в своей зоне ответственности и устраняет их.

После выполнения работ исполнитель описывает решение в подзадаче и устанавливает статус **Готово**.

**Альтернативные сценарии**:

В ходе решения инцидента исполнителем возможны следующие сценарии:

* если в ходе первичного анализа исполнитель 2ЛТП установил, что его привлечение к устранению инцидента не требуется, то он устанавливает в подзадаче статус **Готово** и оставляет комментарий, поясняющий причину;
* если исполнитель 2ЛТП не может выполнить работы по инциденту своими силами, то эскалирует инцидент на исполнителей 3ЛТП в соответствии с процедурой, описанной в п. 5.6;

если в описании задачи содержится недостаточно данных для выполнения работ, исполнитель может запросить дополнительную информацию у Пользователя или у других исполнителей 2ЛТП, привлечённых к устранению инцидента. Для этого исполнитель оставляет комментарий с запросом информации в подзадаче или инициирует запрос Пользователю по каналам взаимодействия, указанным в задаче. После получения информации исполнитель продолжает работу над подзадачей.

Эскалация

**Исполнитель**: исполнители 3ЛТП.

**Потребитель**: исполнители 2ЛТП.

**Присваиваемый статус задачи по инциденту**: не меняется.

**Присваиваемый статус подзадач по инциденту**: Открытый. После анализа и завершения работ по подзадаче — Готово.

**Описание**:

Если на этапе исполнения исполнитель 2ЛТП обнаруживает, что не может выполнить работы по инциденту, то он эскалирует обращение на исполнителей 3ЛТП.

Выбор исполнителей 3ЛТП определяется на основании зоны ответственности, в которой по мнению исполнителя 2ЛТП находится коренная причина инцидента.

При получении уведомления о созданной подзадаче исполнитель 3ЛТП производит работы по устранению совокупного инцидента.

А по факту выполнения подзадачи исполнитель 3ЛТП закрывает подзадачу (устанавливает статус **Готово**) и направляет выработанное решение исполнителю 2ЛТП.

**Альтернативные сценарии**:

В ходе решения инцидента исполнителем 3ЛТП возможны следующие сценарии:

* если при назначении подзадачи исполнитель 3ЛТП считает, что подзадача назначена на него неверно (например, из-за невозможности взятия подзадачи в работу), то он переназначает исполнителя в рамках своей команды — в подзадаче он выбирает иного исполнителя из своей команды и указывает причину переназначения.
* если в ходе первичного анализа исполнитель 3ЛТП установил, что его привлечение к устранению инцидента не требуется, то он устанавливает в подзадаче статус **Готово** и оставляет комментарий, поясняющий причину;
* если в описании задачи содержится недостаточно данных для выполнения работ, исполнитель может запросить дополнительную информацию у Пользователя или у других исполнителей 2ЛТП, привлечённых к устранению инцидента. Для этого исполнитель оставляет комментарий с запросом информации в подзадаче или инициирует запрос Пользователю по канал взаимодействия, указанным в задаче. После получения информации исполнитель продолжает работу над подзадачей.

Оформление решения

**Исполнитель**: 2ЛТП.

**Потребитель**: Пользователь.

**Присваиваемый статус задачи по инциденту**: не меняется.

**Описание**:

После того как все необходимые работы по устранению инцидента произведены, специалист 2ЛТП:

* в случае устранения инцидента на стороне 3ЛТП — проверяет предоставленное решение и дублирует ответ Пользователю в письме по электронной почте;
* в случае решения инцидента на своей стороне — формирует чёткое описание решения инцидента Пользователю в письме по электронной почте.

После этого специалист 2ЛТП направляет сформированное решение Пользователю с просьбой предоставить обратную связь по подтверждению успешного решения инцидента.

Закрытие инцидента

**Исполнитель**: Пользователь, 2ЛТП.

**Потребитель**: нет.

**Присваиваемый статус задачи по инциденту**: Готово.

**Описание**:

После получения решения инцидента по электронной почте, Пользователь проверяет работоспособность RT.KeyValue. Если решение по мнению Пользователя является успешным, то в ответ на письмо, направленное по элетронной почте, он подтверждает выполнение работ по инциденту.

После подтверждения специалист 2ЛТП закрывает задачу как решённую (устанавливает для задачи статус **Готово**).

**Альтернативные сценарии**:

В ходе проверки выполнения работ по инциденту Пользователем возможны следующие сценарии:

* если Пользователь не направил обратное письмо с подтверждением в течение 3 (трёх) рабочих дней, то специалист 2ЛТП закрывает инцидент в соответствии с основным сценарием процедуры;

если Пользователь не согласен с решением, он возвращает его на доработку — в ответном письме сообщает о не возобновлении работоспособности RT.KeyValue. Специалист 2ЛТП возобновляет работу над задачей, дополнив новыми данными описание в задаче в Jira и установив статус **Анализ**.

Управление запросами на обслуживание

Процесс управления запросами на обслуживание — процесс, который позволяет эффективно и оперативно управлять конфигурирование и администрированием Системы для недопущения простоя работы Системы и выполнения должностных обязанностей пользователей ввиду, например, ограниченности функциональности Системы из-за некорректной конфигурации или настройки групп доступа.

Управление обеспечивается следующими действиями:

* регистрация запроса на обслуживание;
* анализ запроса на обслуживание;
* назначения исполнителей;
* принятие в работу;
* исполнение;
* оформление решения:
* закрытие запроса на обслуживание.

При этом на каждом этапе производится мониторинг хода решения запросов на обслуживание.

Классификация запросов на обслуживание

Запросы на обслуживание классифицируются по значению показателя **Приоритет**.

Приоритет запроса на обслуживание определяется по матрице, представленной в таблице ниже (Таблица 5).

Таблица 5 — Определение приоритета запроса на обслуживание

| *Значение приоритета* | *Характеристика* |
| --- | --- |
| 1 – Высший | Запрос на обслуживание является необходимым для решения, так как сутью запроса является администрирование и конфигурирование Системы в целом, в связи с чем все пользователи заинтересованы в проведении работ по запросу. |
| 2 – Высокий | Запрос на обслуживание является необходимым для решения для большинства пользователей. |
| 3 – Средний | Запрос на обслуживание является стандартизированным для решения. |
| 4 – Низкий | Данный приоритет устанавливается для всех прочих запросов на обслуживание. |

Сроки SLA

Время реакции на запрос на обслуживание

Время реакции — максимальный промежуток времени, по истечении которого запрос на обслуживание, направленный Пользователем, должен быть зарегистрирован во внутренней системе учёта обращений Jira, а Пользователю должен быть направлен ответ с уникальным присвоенным зарегистрированному запросу идентификатором. При этом запросу на обслуживание устанавливается статус **Открытый**.

Время реакции исполнителя определяется приоритетом запросом на обслуживание. Время реакции на запрос представлено в таблице ниже (Таблица 6).

Таблица 6 — Время реакции на запрос на обслуживание

| *Время реакции на запрос на обслуживание* |
| --- |
| *1 – Высший* | *2 – Высокий* | *3 – Средний* | *4 – Низкий* |
| 1 час(в рабочие дни с 02:00 до 18:00 МСК) | 1 час(в рабочие дни с 02:00 до 18:00 МСК) | 2 часа(в рабочие дни с 02:00 до 18:00 МСК) | 2 часа(в рабочие дни с 02:00 до 18:00 МСК) |

Время решения запроса на обслуживание

Время решения — максимальный промежуток времени, по истечении которого запрос на обслуживание, зарегистрированный в Jira, должен быть разрешён, а Пользователю должно быть направлено выработанное решение. При этом запросу на обслуживание устанавливается статус **Готово**.

Время решения запроса на обслуживание определяется его приоритетом. Время решения запроса представлено в таблице ниже (Таблица 7).

Таблица 7 — Время решения запроса на обслуживание

| *Время решения запроса на обслуживание* |
| --- |
| *1 – Высший* | *2 – Высокий* | *3 – Средний* | *4 – Низкий* |
| 1 рабочий день | 3 рабочих дня | 5 рабочих дней | 10 рабочих дней |

Решение запросов на обслуживание

Решение запросов на обслуживание осуществляется в соответствии с алгоритмом, приведённым в настоящем документе в п. 7.

Алгоритм решения запросов на обслуживание

Пользователь направляет обращение на сайте технической поддержки в случае обнаружения ограничения в работе с функциональностью Системы. Обращение направляется пользователем в соответствии с п. 3.5.

Специалист 2ЛТП получает уведомление о направленном обращении. Он производит классификацию обращения. Если обращение классифицировано как запрос на обслуживание, он регистрирует задачу с типом **Администрирование** в Jira.

Специалист направляет Пользователю ответ о том, что его обращение зарегистрировано, и информирует об уникальном идентификаторе обращения для последующего взаимодействия по нему.

После произведения анализа поступившего запроса он создаётся подзадачи в Jira, которые назначает на исполнителей, которые будут решать возникший запрос на обслуживание.

Назначенный исполнитель получает уведомление о регистрации на него подзадачи, после чего он производит анализ поступившей информации по запросу и принимает подзадачу в работу.

После принятия в работу задействованный исполнитель вырабатывает решение по запросу, которое направляется Пользователю на проверку по электронной почте.

Пользователь в ответном письме направляет подтверждение успешного выполнения работ по запросу (либо отправляет запрос на доработку, если решение по нему было неуспешным).

Схема взаимодействия участников по решению запроса на обслуживание представлена на рисунке (Рисунок 3).



Рисунок 3 — Схема взаимодействия участников по решению запроса на обслуживание

Регистрация запроса на обслуживание

**Исполнитель**: 2ЛТП.

**Потребитель**: 2ЛТП.

**Присваиваемый статус задачи по запросу на обслуживание**: Открытый.

**Описание**:

Регистрацией служит первичная фиксация обращения, которое направил Пользователь через сайт технической поддержки, в Jira. Описание алгоритма направления обращения Пользователем описаны в п. 3.5.

При получении обращения Пользователя специалист 2ЛТП производит его идентификацию в качестве запроса на обслуживание. Далее он создаёт в Jira (а именно в эпике Заказчика, от которого обратился Пользователь) задачу.

Для созданной задачи специалист 2ЛТП заполняет следующие обязательные поля:

* в поле **Тип** указывает значение **Администрирование**;
* в поле **Приоритет** указывает значение исходя из критериев, описанных в п. 6.1.

Для дальнейшей обработки и анализа задачи, в ней должны быть зафиксированы:

* описание сути запроса на обслуживание;
* компонент RT.KeyValue, в котором было выявлено ограничение (если удалось его выявить);
* обстоятельства, при которых Пользователь обнаружил ограничение функциональности в работе с Системой;
* приложенный лог-файл (опционально);
* приложенный скриншот (опционально);
* связи с иными задачами (или подзадачами), реализации которых препятствует выявленный запрос на обслуживание;
* контактные данные обратившегося Пользователя.

После регистрации задачи в Jira специалист 2ЛТП связывается с Пользователем по электронной почте, которую Пользователь оставил в качестве контактных данных в своём обращении. В письме специалист сообщает Пользователю, что его обращение зарегистрировано, работы будут произведены в сроки SLA (п. 6.2.2), а также направляет уникальный идентификатор, которым служит идентификатор зарегистрованной в Jira задачи (формат DP-XXX).

**Альтернативные сценарии**:

По факту обработки направленного обращения специалистом 2ЛТП возможны следующие сценарии:

* если специалист 2ЛТП на этапе обработки обращения выявил, что обращение является инцидентом или запросом на развитие, то он обрабатывает обращение в ссответствии с алгоритмами, описанными в пп. 5, 9.
* если в описании обращения содержится недостаточно данных для решения запроса, специалист 2ЛТП может запросить дополнительную информацию у Пользователя по электронной почте. После предоставления Пользователем уточняющей информации (скриншот экрана, более подробное описание и т.п.) специалист 2ЛТП продолжает обработку обращения по основному сценарию;
* если обращение направлено повторно, то оно отсеивается, а Пользователю направляется информация по электронной почте о закрытии его обращения и соответствующая причина;
* если обращение Пользователя содержит уточняющую информацию по направленному ранее обращению, специалист 2ЛТП не создаёт новую задачу в Jira, а вносит поступившую информацию в ранее созданную задачу. По направленному обращению, содержащему уточняющую информацию, специалист информирует Пользователя по электронной почте о получении информации.

Анализ запроса на обслуживание

**Исполнитель**: 2ЛТП.

**Потребитель**: 2ЛТП.

**Присваиваемый статус задачи по запросу на обслуживание**: Анализ.

**Описание**:

После того как специалист 2ЛТП зарегистрировал задачу в Jira, он приступает к анализу запроса на обслуживание.

Специалист 2ЛТП осуществляет первичный анализ запроса, выявляет, в каком компоненте Системы требуется администрирование и, исходя из этого, какой исполнитель (или исполнители) смогут помочь с настройкой.

Специалист также может изменить приоритет зарегистрированной задачи, основываясь на результатах проведённого им анализа.

**Альтернативные сценарии**:

В ходе анализа запроса специалист 2ЛТП может произвести следующие действия:

* если в описании задачи содержится недостаточно данных для решения запроса на обслуживание, специалист 2ЛТП может запросить дополнительную информацию у Пользователя по электронной почте или по номеру телефона. После предоставления Пользователем уточняющей информации специалист продолжает анализ запроса по основному сценарию;
* если запрос направлен повторно, то он отсеивается (зарегистрированной задаче присваивается статус **Готово** с указанием соответствующей причины);
* если описываемая в зарегистрированной задаче проблема является по своей сути инцидентом или запросом на развитие, специалист 2ЛТП меняет тип задачи соответственно на **Ошибка** и **Разработка** и продолжает работу по соответствующим алгоритмам (пп. 5, 9).

Назначение исполнителей

**Исполнитель**: 2ЛТП.

**Потребитель**: назначенные исполнители 2ЛТП.

**Присваиваемый статус задачи по запросу на обслуживание**: В работе.

**Присваиваемый статус подзадач по запросу на обслуживание**: Открытый.

**Описание**:

На основе проведённого анализа специалист 2ЛТП привлекает к его решению исполнителей, в зоне ответственности которых находятся компоненты Системы, которые необходимо администрировать в рамках запроса. Для этого он создаёт подзадачи и назначает их на выбранных исполнителей.

Созданным подзадачам автоматически выставляется статус **Открытый.**

Принятие в работу

**Исполнитель**: исполнители 2ЛТП.

**Потребитель**: исполнители 2ЛТП.

**Присваиваемый статус задачи по запросу на обслуживание**: не меняется.

**Присваиваемый статус подзадач по запросу на обслуживание**: Анализ.

**Описание**:

Исполнитель 2ЛТП получает уведомление о назначении ему подзадачи на исполнение.

Далее он принимает её на реализацию. Для этого он устанавливает в подзадаче статус **Анализ** и плановый срок её решения (поле **Первоначальная оценка**, **Planned start** (планируемая дата налача выполнения работ) и **Planned end** (планируемая дата окончания выполнения работ)).

**Альтернативные сценарии**:

Исполнитель 2ЛТП может произвести следующие действия:

* если исполнитель 2ЛТП считает, что подзадача назначена на него неверно (например, из-за невозможности взятия подзадачи в работу), то он переназначает исполнителя в рамках своей команды — в подзадаче он выбирает иного исполнителя из своей команды и указывает причину переназначения.

Исполнение

**Исполнитель**: исполнитель 2ЛТП.

**Потребитель**: исполнитель 2ЛТП.

**Присваиваемый статус задачи по запросу на обслуживание**: В работе.

**Присваиваемый статус подзадач по запросу на обслуживание**: В работе. После завершения работ по подзадаче — Готово.

**Описание**:

После принятия в работу подзадачи исполнитель 2ЛТП приступает к её выполнению.

Для этого он сначала устанавливает подзадаче статус **В работе**, а затем выполняет анализ поступившей информации по запросу и далее выполняет конфигурирование и настройку Системы в целом или компонента, который нуждается в администрировании, чтобы решить запрос.

После выполнения работ исполнитель описывает решение в подзадаче и устанавливает статус **Готово**.

**Альтернативные сценарии**:

В ходе решения запроса на обслуживание исполнителем 2ЛТП возможны следующие сценарии:

* если в описании задачи содержится недостаточно данных для выполнения работ, исполнитель может запросить дополнительную информацию у Пользователя. Для этого исполнитель 2ЛТП инициирует запрос Пользователю по контактам, указанным в задаче. После получения информации исполнитель продолжает работу над подзадачей.

Оформление решения

**Исполнитель**: 2ЛТП.

**Потребитель**: Пользователь.

**Присваиваемый статус задачи по запросу на обслуживание**: не меняется.

**Описание**:

После решения запроса на обслуживание специалист 2ЛТП формирует подробное и ёмкое описание его решения.

Сформированное решение он направляет Пользователю по электронной почте. Он также указывает необходимость предоставить подтверждение по решению.

Закрытие запроса на обслуживание

**Исполнитель**: Пользователь, 2ЛТП.

**Потребитель**: нет.

**Присваиваемый статус задачи по запросу на обслуживание**: Готово.

**Описание**:

После получения решения запроса на обслуживание по электронной почте, Пользователь проверяет предоставленное решение на успешность.

Если решение по мнению Пользователя является успешным, то в ответ на письмо, направленное по элетронной почте, он подтверждает выполнение работ по направленному им запросу.

После получения подтверждения специалист 2ЛТП закрывает задачу как решённую (устанавливает для задачи статус **Готово**).

**Альтернативные сценарии**:

В ходе проверки выполнения работ по запросу Пользователем возможны следующие сценарии:

* если Пользователь не направил обратное письмо с подтверждением в течение 3 (трёх) рабочих дней, то специалист 2ЛТП закрывает запрос на обслуживание в соответствии с основным сценарием процедуры;

если Пользователь не согласен с решением, он возвращает его на доработку, т.е. направляет информацию в ответном письме. Специалист 2ЛТП возобновляет работу над задачей, дополнив новыми данными описание в задаче в Jira и установив статус **Анализ**.

Управление запросами на развитие

Процесс управления запросами на развитие — процесс, который позволяет эффективно и оперативно управлять развитием Системы.

Управление обеспечивается следующими действиями:

* регистрация запроса на развитие;
* анализ и согласование запроса на развитие;
* назначение исполнителей;
* принятие в работу;
* исполнение;
* оформление решения и закрытие запроса на развитие.

При этом на каждом этапе производится мониторинг хода решения запросов на развитие.

Классификация запросов на развитие

Запросы на развитие классифицируются по значению показателя **Приоритет**.

Приоритет запроса на развитие определяется по матрице, представленной в таблице ниже (Таблица 8).

Таблица 8 — Определение приоритета запроса на развитие

| *Значение приоритета* | *Характеристика* |
| --- | --- |
| 1 – Высший | Запрос на развитие является абсолютно необходимым для реализации, так как оказывает критическое влияние на бизнес и имеет экстренную срочность (например, для устранения причины значительного сбоя сервиса). |
| 2 – Высокий | Запрос на развитие является необходимым для реализации, при этом оказывает существенное влияние на бизнес, т.е. его реализация является выгодной для сервиса. |
| 3 – Средний | Запрос на развитие оказывает незначительное влияние на бизнес и при этом является стандартизированной процедурой. |
| 4 – Низкий | Данный приоритет устанавливается для всех прочих запросов на развитие. |

Сроки SLA

Время реакции на запрос на развитие

Время реакции — максимальный промежуток времени, по истечении которого запрос на развитие, направленный Пользователем, должен быть зарегистрирован во внутренней системе учёта обращений Jira, а Пользователю должен быть направлен ответ с уникальным присвоенным зарегистрированному запросу идентификатором. При этом запросу на развитие устанавливается статус **Открытый**.

Время реакции исполнителя определяется приоритетом запросом на развитие. Время реакции на запрос представлено в таблице ниже (Таблица 9).

Таблица 9 — Время реакции на запрос на развитие

| *Время реакции на запрос на развитие* |
| --- |
| *1 – Высший* | *2 – Высокий* | *3 – Средний* | *4 – Низкий* |
| 6 часов(в рабочие дни с 02:00 до 18:00 МСК) | 1 рабочий день | 1 рабочий день | 1 рабочий день |

Время решения запроса на развитие

Время решения — максимальный промежуток времени, по истечении которого утверждённый на реалиацию запрос на развитие, зарегистрированный в Jira, должен быть разрешён, а Пользователю должно быть направлено выработанное решение. При этом запросу на развитие устанавливается статус **Готово**.

Время решения запроса на развитие определяется его приоритетом. Время решения запроса представлено в таблице ниже (Таблица 10).

Таблица 10 — Время решения запроса на развитие

| *Время решения запроса на развитие* |
| --- |
| *1 – Высший* | *2 – Высокий* | *3 – Средний* | *4 – Низкий* |
| 10 рабочих дней | 20 рабочих дней | 40 рабочих дней | 60 рабочих дней |

Решение запросов на развитие

Решение запросов на развитие осуществляется в соответствии с алгоритмом решения запросов на развитие, приведённым в настоящем документе в п. 9.

Алгоритм решения запросов на развитие

Пользователь направляет обращение, используя единственный канал связи — сайт технической поддержки RT.KeyValue.

Получив обращение, специалист 2ЛТП определяет категорию обращения как запрос на развитие, и далее регистрирует во внутренней системе учёта обращений Jira задачу. Для зарегистрированной задачи устанавливает её тип как **Разработка**.

Информацию о полученном запросе на развитие специалист 2ЛТП сообщает Директору проекта, который принимает положительное или отрицательное решение по реализации данного запроса.

Если было принято положительное решение, то специалист 2ЛТП сообщает Пользователю о том, что его запрос будет реализован по элтеронной почте Пользователя. Дополнительно сообщает уникальный идентификатор, присвоенный запросу.

После этого специалист 2ЛТП регистрирует подзадачи на всех исполнителей, которых необходимо задействовать для реализации запроса на развитие.

Результат реализации, выработанный исполнителями, выпускается в виде релиза продукта и запрос на развитие закрывается как реализованный.

Схема взаимодействия участников реализации запроса на развитие представлена на рисунке (Рисунок 4).



Рисунок 4 — Схема взаимодействия участников реализации запроса на развитие

1.

Регистрация запроса на развитие

**Исполнитель**: 2ЛТП.

**Потребитель**: Директор проекта.

**Присваиваемый статус задачи по запросу на развитие**: Открытый.

**Описание**:

Регистрацией служит первичная фиксация обращения, которое направил Пользователь через сайт технической поддержки, в Jira. Описание алгоритма направления обращения Пользователем описаны в п. 3.5.

При получении обращения Пользователя специалист 2ЛТП устаналивает ему категорию запроса на развитие и региструет новую задачу в Jira в эпике Заказчика, со стороны которого обратился Пользователь.

На форме новой задачи специалист 2ЛТП заполняет следующие обязательные поля:

* в поле **Тип** указывает значение **Разработка**;
* в поле **Приоритет** указывает значение исходя из критериев, описанных в п. 8.1.

Для дальнейшего анализа задачи и принятия решения по её реализации, в ней должны быть зафиксированы:

* описание сути запроса на развитие (если имеется, то в т.ч. технической реализации, бизнес-логики и получаемой выгоды от функциональности с точки зрения Пользователя);
* связи с иными задачами (или подзадачами), которые могут каким-то образом влиять на реализацию;
* контактные данные обратившегося Пользователя.

**Альтернативные сценарии**:

По факту обработки направленного обращения специалистом 2ЛТП возможны следующие сценарии:

* если специалист 2ЛТП на этапе обработки обращения выявил, что обращение является инцидентом или запросом на обслуживание, то он обрабатывает обращение в ссответствии с алгоритмами, описанными в пп. 5, 7.
* если в описании обращения содержится недостаточно данных для решения запроса, специалист 2ЛТП может запросить дополнительную информацию у Пользователя по электронной почте. После предоставления Пользователем уточняющей информации (более подробное описание и т.п.) специалист 2ЛТП продолжает обработку обращения по основному сценарию;
* если обращение направлено повторно, то оно отсеивается, а Пользователю направляется информация по электронной почте о закрытии его обращения и соответствующая причина;
* если обращение Пользователя содержит уточняющую информацию по направленному ранее обращению, специалист 2ЛТП не создаёт новую задачу в Jira, а вносит поступившую информацию в ранее созданную задачу. По направленному обращению, содержащему уточняющую информацию, специалист информирует Пользователя по электронной почте о получении информации.

Анализ и согласование запроса на развитие

**Исполнитель**: Директор проекта, 2ЛТП.

**Потребитель**: 2ЛТП.

**Присваиваемый статус задачи по запросу на развитие**: Анализ.

**Описание**:

После регистрации задачи в Jira специалист 2ЛТП направляет всю информацию о поступившем запросе на развитие Директору проекта на согласование.

Директор проекта, основываясь на произведённом им детальном анализе рисков, трудозатрат, влияния на Систему, а также на возможности и необходимости реализации запроса, принимает решение по реализации. Решение он согласовывает с Заказчиком, Пользователь которого обратился с запросом.

Принятое решение он сообщает специалисту 2ЛТП.

Если было принято положительное решение, специалист сообщает Пользователю по электронной почте принятое решение, а также направляет уникальный идентификатор, которым служит идентификатор зарегистрованной в Jira задачи (формат DP-XXX).

Если решение отрицательное, то специалист сообщает Пользователю о невозможности реализации его запроса, а также сообщает причины, по которым реализация не может быть произведена.

Специалист также может изменить приоритет зарегистрированной задачи, основываясь на результатах принятого решения и выявленных новых факторах, влияющих на изменение приоритета.

**Альтернативные сценарии**:

В ходе анализа запроса на обслуживание могут быть произведены следующие действия:

* если в описании задачи содержится недостаточно данных для принятия решения по реализации, специалист 2ЛТП может запросить дополнительную информацию у Пользователя по электронной почте или по номеру телефона. После предоставления Пользователем уточняющей информации специалист продолжает анализ запроса по основному сценарию;
* если запрос направлен повторно, то он отсеивается (зарегистрированной задаче присваивается статус **Готово** с указанием соответствующей причины);
* если описываемая в зарегистрированной задаче проблема является по своей сути инцидентом или запросом на обслуживание, специалист 2ЛТП меняет тип задачи соответственно на **Ошибка** и **Администрирование** и продолжает работу по соответствующим алгоритмам (пп. 5, 7).

Назначение исполнителей

**Исполнитель**: 2ЛТП.

**Потребитель**: назначенные исполнители 2ЛТП и 3ЛТП.

**Присваиваемый статус задачи по запросу на развитие**: В работе.

**Присваиваемый статус подзадач по запросу на развитие**: Открытый.

**Описание**:

После принятия положительного решения по запросу на развитие специалист 2ЛТП декомпозирует созданную задачу на подзадачи.

Для реализации запроса на развитие задействуются исполнители 2ЛТП и 3ЛТП.

Созданным подзадачам автоматически выставляется статус **Открытый.**

Принятие в работу

**Исполнитель**: исполнители 2ЛТП, 3ЛТП.

**Потребитель**: исполнители 2ЛТП, 3ЛТП.

**Присваиваемый статус задачи по запросу на развитие**: не меняется.

**Присваиваемый статус подзадач по запросу на развитие**: Анализ.

**Описание**:

При поступлении созданной подзадачи назначенному исполнителю 2ЛТП и 3ЛТП он принимает её на реализацию.

Для этого исполнитель устанавливает в подзадаче статус **Анализ** и плановый срок её решения (поле **Первоначальная оценка**, **Planned start** (планируемая дата налача выполнения работ) и **Planned end** (планируемая дата окончания выполнения работ)).

**Альтернативные сценарии**:

Исполнитель 2ЛТП и 3ЛТП может произвести следующие действия:

* если исполнитель считает, что подзадача назначена на него неверно (например, из-за невозможности взятия подзадачи в работу), то он переназначает исполнителя в рамках своей команды — в подзадаче он выбирает иного исполнителя из своей команды и указывает причину переназначения.

Исполнение

**Исполнитель**: исполнитель 2ЛТП, 3ЛТП.

**Потребитель**: иные исполнители 2ЛТП и 3ЛТП, задействованные в общем процессе реализации запроса и зависящие от получения входных данных от другого исполнителя.

**Присваиваемый статус задачи по запросу на развитие**: В работе.

**Присваиваемый статус подзадач по запросу на развитие**: В работе. После завершения работ по подзадаче — Готово.

**Описание**:

Как только исполнитель 2ЛТП/3ЛТП приступает к выполнению работ по подзадаче, он выставляет ей статус **В работе**.

В ходе выполнения работ исполнитель производит анализ поступивших данных (от Пользователя или от иного исполнителя) и осуществляет реализацию запроса в своей части.

После выполнения работ исполнитель описывает решение в подзадаче и устанавливает статус **Готово**.

Совокупный результат тестируется, осуществляется сборка релиза и вывод решения на продуктовый контур Заказчика.

**Альтернативные сценарии**:

В ходе решения запроса на развитие исполнителем возможны следующие сценарии:

* если в ходе первичного анализа исполнитель установил, что его привлечение к устранению инцидента не требуется, то он устанавливает в подзадаче статус **Готово** и оставляет комментарий, поясняющий причину;
* если в описании задачи содержится недостаточно данных для выполнения работ, исполнитель может запросить дополнительную информацию у Пользователя или у других исполнителей 2ЛТП/3ЛТП, привлечённых к реализации запроса. Для этого исполнитель оставляет комментарий с запросом информации в подзадаче или инициирует запрос Пользователю по каналам взаимодействия, указанным в задаче. После получения информации исполнитель продолжает работу над подзадачей.

Оформление решения и закрытие запроса на развитие

**Исполнитель**: 2ЛТП.

**Потребитель**: Пользователь.

**Присваиваемый статус задачи по запросу на развитие**: не меняется.

**Описание**:

После того как все необходимые работы по реализации запроса на развитие были произведены, специалист 2ЛТП направляет Пользователю информацию о том, что его запрос был выполнен.

После этого специалист 2ЛТП закрывает задачу как реализованную (устанавливает ей статус **Готово**).

1. Соответствие ролей и персоналий

Таблица 11 — Соответствие ролей и персоналий

| № п/п | Роль | Подразделение | Контакты |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Директор проекта | Департамент управления платформами хранилища данных | Телюков Андрей Викторович,Директор проектов,Тел.: +7 (915) 023-82-91, E-mail: andrey.telyukov@rt.ru  |
| 2 | 2ЛТП | Департамент управления платформами хранилища данных | Попов Михаил Сергеевич,Ведущий системный администратор,Тел.: +7 (902) 486-03-06,E-mail: popov.m@rt.ru  |
| Департамент управления платформами хранилища данных | Оленёв Александр Николаевич,Главный системный администратор,Тел.: +7 (916) 075-88-98, E-mail: aleksandr.olenev@rt.ru  |
| Департамент управления платформами хранилища данных | Пушпышев Артем Игоревич,Главный системный администратор,Тел.: +7 (999) 215-06-93,E-mail: artem.pushpyshev@rt.ru  |
| 3 | 3ЛТП | Департамент управления платформами хранилища данных | Филатова Полина Олеговна,Главный разработчик,E-mail: polina.o.filatova@rt.ru  |
| Департамент управления платформами хранилища данных | Пушпышев Артем Игоревич,Главный системный администратор,Тел.: +7 (999) 215-06-93,E-mail: artem.pushpyshev@rt.ru  |