



"АЛРОСА" акционернай компания
(аһаһас акционернай уопсастыба)

Акционерная компания "АЛРОСА"
(публичное акционерное общество)

ALROSA
Public Joint Stock Company

Регламент сопровождения и развития ИС
«HRS Целеполагание и оценка»

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Термины и сокращения.....	4
2. Введение	5
3. Поддержание жизненного цикла.....	5
3.1 Внесение изменений	5
3.2 Устранение неисправностей	5
4. Техническая поддержка	5
4.1 Контактная информация.....	5
4.2 Порядок выполнения работ по технической поддержке.....	5
4.3 Выполнение оперативных мероприятий по устранению инцидентов.....	6
4.4 Предоставление консультаций и технической информации	7

1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

В таблице содержатся сокращения, термины и определения, используемые в документе.

Таблица 1. Сокращения

№	Сокращение	Определение
1.	АИТ	ООО «АЛРОСА ИТ»
2.	АС	Автоматизированная система
3.	ИБ	Информационная безопасность
4.	ИТ	Информационные технологии
5.	ПО	Программное обеспечение

Таблица 2. Термины и определения

№	Термин	Определение
1.	Информационная система (ИС)	Совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих её обработку информационных технологий и технических средств [Федеральный закон от 27.07.2006 № 149 ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»].
2.	Компания	Группа юридических лиц различных организационно-правовых форм, включая АК «АЛРОСА» (ПАО), в отношении которых последнее выступает в качестве основного или преобладающего (участвующего) общества.
3.	Полномочия	Системные объекты, ограничивающие права пользователя на выполнение функций и доступ к данным.
4.	Роль пользователя	Совокупность возможностей, которые получает пользователь Системы, входящий в определенное множество встроенных групп доступа после авторизации и аутентификации.

2. ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ предназначен для описания процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ИС «HRS Целеполагание и оценка», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, совершенствование ПО, а также контактную информацию, необходимую для обеспечения сопровождения ПО.

3. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Поддержание жизненного цикла ПО обеспечивается за счет его постоянного обновления по мере внедрения новой функциональности в процессе эксплуатации.

3.1 ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

ПО регулярно улучшается: расширяется функционал, обновляется интерфейс, оптимизируется нагрузка ресурсов на серверную и клиентскую часть.

Любой пользователь может повлиять на изменение и совершенствование ПО, для этого необходимо направить предложение по улучшению продукта на электронную почту технической поддержки по адресу: helpdesk@alrosa.ru.

По итогам анализа предложений, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

3.2 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, устраняются службой технической поддержки по запросу пользователя по адресу helpdesk@alrosa.ru.

4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

4.1 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Техническая поддержка пользователей осуществляется группой технической поддержки ИС «HRS Целеполагание и оценка».

Стандартные параметры поддержки указаны в Таблице. По запросу пользователей параметры технической поддержки могут быть изменены.

Для фиксации инцидента пользователь должен направить e-mail на указанный адрес.

Таблица 3. Информация по технической поддержке

Параметр	Характеристика
Время работы технической поддержки	9:00-18:00 (Мск), за исключением выходных и праздничных дней
Контактный e-mail адрес	helpdesk@alrosa.ru

4.2 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

Инцидентам в работе ПО могут быть присвоены следующие статусы: аварийный, критичный, некритичный.

Таблица 4. Классификация инцидентов и перечень неисправностей

№	Статус инцидента	Перечень неисправностей
1.	Аварийный	Отсутствие связи между клиентами и сервером. Отсутствие возможности работы в ПО. Переполнение базы данных. Другие ошибки, не позволяющие проводить работы в ПО.
2.	Критичный	Появление ошибок ПО, позволяющих работать с ПО. Неработоспособность отдельных модулей при общей работоспособности ПО; Программные несоответствия, имеющие важное значение в процессе работы ПО. Другие ошибки, позволяющие работать в ПО, за исключением некоторых модулей ПО.
3.	Некритичный	Несоответствия в ПО, которые не влияют на общую работоспособность. Плановые изменения ПО, вызванные обновлением в нормативно-технической документации, требующие планового внедрения. Комментарии пользователей по совершенствованию и модернизации. Другие ошибки, исправление которых можно перенести на конкретный срок.

4.3 ВЫПОЛНЕНИЕ ОПЕРАТИВНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО УСТРАНЕНИЮ ИНЦИДЕНТОВ

В случае возникновения инцидентов при работе с ПО устанавливается следующий порядок взаимодействия с технической поддержкой.

- Уполномоченный специалист пользователя устанавливает предварительный контакт (при необходимости) с одним из технических специалистов, через способы связи указанных в п.4.1 «Контактная информация» для проведения предварительного обсуждения возникшей аварийной (неаварийной) ситуации, уточнения статуса возникшего сбоя, уточнения технических аспектов возникшей проблемы и определения возможной последовательности действия специалистов пользователя и специалистов технической поддержки по устранению возникшей ситуации.
- После установления предварительного контакта уполномоченный специалист пользователя оформляет запрос на оказание технической поддержки. В запросе указывается следующая информация:
 - тип запроса;
 - инициатор;
 - контактный телефон;
 - организация;
 - приоритет;
 - сводка;
 - описание запроса.

- При необходимости уполномоченный специалист пользователя должен в кратчайшие сроки предоставить специалистам технической поддержки по их запросу дополнительную техническую информацию, необходимую для устранения аварийной ситуации.
- Специалисты технической поддержки и уполномоченный специалист пользователя обязаны совместно предпринимать необходимые действия для устранения возникшей ситуации, используя для общения телефон, электронную почту и другие способы связи.

4.4 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КОНСУЛЬТАЦИЙ И ТЕХНИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ

В рамках технического сопровождения ПО техническая поддержка оказывает консультации по следующим вопросам:

- Инструктаж по работе в ПО.
- Возможность расширения функциональности ПО.
- Любые другие вопросы, связанные с функциональными особенностями и эксплуатацией ПО.

Порядок предоставления консультаций технической поддержки:

- Уполномоченный специалист пользователя устанавливает предварительный контакт (при необходимости) с одним из технических специалистов, через способы связи указанных в п.4.1 «Контактная информация» для проведения предварительного обсуждения проведения инструктажа по работе в ПО, возможности расширения функциональности, или проведения консультации.
- После установления предварительного контакта уполномоченный специалист пользователя оформляет запрос на оказание консультационных услуг. В запросе указывается следующая информация:
 - тип запроса;
 - инициатор;
 - контактный телефон;
 - организация;
 - приоритет;
 - сводка;
 - описание запроса.