

ООО «РТК ИТ ПЛЮС»

**ИНТЕРАКТИВНАЯ КАРТА
РЕГЛАМЕНТ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ**

2024 г.

ООО «РТК ИТ плюс»	ИНТЕРАКТИВНАЯ КАРТА	
	Регламент по эксплуатации	Стр. 2 из 8

Содержание

1. Основные положения	3
2. Участники процесса технической поддержки	3
3. Порядок эксплуатации.....	4
4. Требования к квалификации пользователей	5
5. Возможности системы и порядок их использования	5
6. Порядок работы технической поддержки	5
7. Каналы обращений	6
8. Сроки устранения	6
9. Изменения в системе	8

ООО «РТК ИТ плюс»	ИНТЕРАКТИВНАЯ КАРТА	
	Регламент по эксплуатации	Стр. 3 из 8

1. Основные положения

«Регламент по эксплуатации Интерактивная карта» (далее – регламент) определяет требования к работе пользователя и администратора в интерфейсе Интерактивная карта, а также порядок работы технической поддержки.

Таблица 1

Список используемых определений и сокращений

Сокращение/ Определение	Полное наименование
Администратор	Сотрудник, имеющий доступ к системе с ролью «Администратор»
Время реакции	Принятие в работу обращения Заказчика
Время решения	Предоставление окончательного решения по обращению Заказчика
Заказчик	Организация, которой поставляется система
Пользователь	Сотрудник, имеющий доступ к системе с ролью «Пользователь»
Разработчик	Организация, являющаяся поставщиком и разработчиком системы
Система	Интерактивная карта

2. Участники процесса технической поддержки

Перечень ролей участников процесса технической поддержки Интерактивная карта содержится в Таблице 2.

Таблица 2

№ п/п	Роль	Функциональные обязанности
1.	Пользователь	<ul style="list-style-type: none"> • Формирует и направляет Обращение в Техническую поддержку Заказчика; • Предоставляет уточняющую информацию по Обращению; • Получает решения по Обращению и подтверждает его, либо выявляет дополнительные требования к Обращению.

ООО «РТК ИТ плюс»	ИНТЕРАКТИВНАЯ КАРТА	
	Регламент по эксплуатации	Стр. 4 из 8

2.	Первая линия технической поддержки (1ЛТП)	<ul style="list-style-type: none"> • Находится на стороне Заказчика; • Производит первичную обработку Обращения для пользователей; • Уточняет недостающую информацию у Инициатора Обращения; • Производит урегулирование спорных вопросов в процессе технической поддержки; • Направляет Обращения, которые невозможно решить самостоятельно, на Администратора системы.
3.	Вторая линия технической поддержки (Администратор)	<ul style="list-style-type: none"> • Находится на стороне Заказчика, далее именуется Администратор; • Обрабатывают Запросы, связанные с проблемами доступа пользователей к Интерактивной карте; • Уточняет недостающую информацию у Инициатора Обращения; • Производит урегулирование спорных вопросов в процессе технической поддержки; • Направляет Обращения, которые невозможно решить самостоятельно, на Разработчика.
4.	Третья линия технической поддержки (Разработчик)	<ul style="list-style-type: none"> • Находится на стороне Разработчика; • Не общается напрямую с пользователями системы; • Подготавливает необходимую документацию для работы с системой; • Осуществляет контроль и учет требований на доработку Системы; • Определяет и согласовывает сроки и объем работ по доработкам Системы; • Производит оценку трудозатрат по запросу на доработку системы; • Проводит мероприятия по доработке системы по согласованному списку требований.

3. Порядок эксплуатации

Система имеет два интерфейса:

- Пользовательский;
- Версия для мобильных устройств;

ООО «РТК ИТ плюс»	ИНТЕРАКТИВНАЯ КАРТА	
	Регламент по эксплуатации	Стр. 5 из 8

- Администраторский.

К пользовательскому интерфейсу и версии для мобильных устройств имеют доступ все сотрудники Заказчика, при условии подключения интеграции с Active Directory. Авторизация происходит под доменной учетной записью. Также доступ можно предоставить под локальной учетной записью.

К администраторскому интерфейсу имеют доступ определенный круг сотрудников, которых выделил на своей стороне Заказчик. Авторизация происходит под доменной или локальной учетной записью.

После авторизации в своей доменной/локальной учетной записи пользователь и администратор может приступить к работе.

4. Требования к квалификации пользователей

Для работы в пользовательском интерфейсе достаточно иметь опыт взаимодействия с информационными системами через веб-интерфейс. Перед началом работы рекомендуется ознакомиться с Руководством пользователя системы.

Работать в администраторском интерфейсе можно только с ролью Администратор. Пользователи администраторского интерфейса должны иметь опыт взаимодействия с информационными системами через веб-интерфейс и обладать навыками администрирования информационных систем. Перед началом работы рекомендуется ознакомиться с Руководством администратора Интерактивная карта. В нем описаны требования по работе со всеми разделами интерфейса системы и всеми ее элементами и механизмами.

5. Возможности системы и порядок их использования

Возможности системы, все элементы и механизмы работы, а также порядок их использования описан в Руководстве администратора и Руководстве пользователя Интерактивной карты. Администратор и Пользователь системы должны руководствоваться в своей работе вышеуказанными требованиями.

6. Порядок работы технической поддержки

Техническая поддержка осуществляется Администратором системы на стороне Заказчика. В случае, если Администратор системы не может разрешить вопрос самостоятельно, он может передать свой запрос в рамках договора на Техническую или гарантийную поддержку Разработчику. Персонал, осуществляющий техническую поддержку и гарантийную

ООО «РТК ИТ плюс»	ИНТЕРАКТИВНАЯ КАРТА	
	Регламент по эксплуатации	Стр. 6 из 8

поддержку, выделяется из команды разработки ситуативно. После регистрации обращения в общей службе поддержки, заявка перенаправляется персоналу, указанному выше. Такой персонал относится к 3-й линии технической поддержки.

Изначально обращение пользователя поступает в техническую поддержку на стороне Заказчика. Если специалистам (1ЛТП и Администраторам) технической поддержки со стороны Заказчика не удалось найти ответ в Инструкциях пользователя или администратора, то такой запрос передается на сторону разработчика по каналам, указанным ниже.

Режим оказания технической поддержки сотрудниками Разработчика: в рабочие дни с 09:00 МСК до 18:00 МСК для решения вопросов наивысшего, высокого, среднего и низкого приоритета и консультирования администраторов системы и кураторов продукта со стороны Заказчика по функциональным возможностям системы.

7. Каналы обращений

Все обращения со стороны Заказчика должны быть направлены на электронный ящик Workspacesupport@rt.ru или на адрес, указанный в Договоре на Техническую или Гарантийную поддержку. В копии письма должны быть указаны кураторы со стороны Заказчика и Разработчика.

Тема письма должна начинаться с указания приоритета и типа обращения. Для определения приоритета и типа можно воспользоваться Таблицей 3.

8. Сроки устранения

Сроки решения вопросов по обращениям Заказчика зависят приоритета и типа их обращения.

Обращения могут относиться к 2 типам:

- Консультация – обращение по вопросам и уточнениям стандартного функционирования системы.
- Инцидент – Обращение по любому событию, которое не является частью стандартного функционирования Системы, согласно функционально-техническим возможностям, указанным в техническом задании.

Обращения классифицируются по приоритету и обладают следующими признаками, описанных в Таблице 3.

ООО «РТК ИТ плюс»	ИНТЕРАКТИВНАЯ КАРТА	
	Регламент по эксплуатации	Стр. 7 из 8

Таблица 3

Классификация обращений по приоритету и признаку

Приоритет	Признаки
<p>Высокий приоритет. Влечет за собой значительную потерю работоспособности системы</p>	<ul style="list-style-type: none"> - критические функции (одно или несколько) системы становятся недоступными, и нет применимого обходного пути решения, при этом система сохраняет работоспособность в ограниченном объёме; - деградация производительности системы в части увеличения времени выполнения основных операций.
<p>Средний приоритет. Влечет за собой несущественную потерю работоспособности системы, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - возникновение ошибок в функциональности системы, не приводящие к нарушению выполнения бизнес-процессов при наличии обходного решения, которое не влияет на скорость выполнения операций; - возникновение ошибок в функциональности системы, не приводящие к нарушению выполнению бизнес-процессов, локализованные у отдельных пользователей и не носящие массовый характер; - решение проблем с доступом у отдельных пользователей и не носящий массовый характер; - заявки на доступ; - запрос документации или консультации по работе системы.
<p>Низкий приоритет. Не влечет потери работоспособности системы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - незначительная ошибка или неудобство, которые не препятствуют проведению операций на системе;

Разработчик обязан в указанные в Таблице 4 обработать полученное обращение.

Таблица 4.

Тип	Приоритет	Время реакции	Время решения
Консультация	Высокий	4 часа	24 часа
	Средний	8 часов	40 часов
	Низкий	16 часов	72 часа
Инцидент	Высокий	4 часа	16 часов
	Средний	8 часов	24 часа
	Низкий	16 часов	до выхода следующей версии системы или ее конфигурации.

9. Изменения в системе

Система постоянно развивается: в нее регулярно вносятся небольшие изменения в интерфейсе, оптимизируется функциональность и появляются новые возможности.

На основе выпущенных версий информация о таких изменениях фиксируется в документации.