

Регламент взаимодействия АО «Тюменьэнерго» и компании Исполнителя при оказании услуг по сопровождению информационно-вычислительного комплекса верхнего уровня

1 Общие положения

1.1 Термины, определения и сокращения

Термин	Описание
Время реакции	Время, прошедшее с момента регистрации инцидента в СУОП до момента начала работ Исполнителем
Время решения	Время, прошедшее с момента регистрации Обращения в СУОП до его устранения/отклонения.
Заказчик	АО «Тюменьэнерго».
Запрос на изменение (ЗНИ)	Формальное предложение на выполнение изменения. Запрос на изменение включает в себя детали предложенного изменения и может быть записан в бумажном или электронном виде.
Запрос на обслуживание (ЗНО)	Формальное предложение на выполнение обслуживания. Запрос на обслуживание может быть записан в бумажном или электронном виде.
Изменение	Действие, связанное с изменением, модификацией, удалением, вводом новых компонентов ИВК ВУ и процедур, ассоциированных с ИВК ВУ.
Инцидент	Незапланированное прерывание или снижение качества функционирования ИВК ВУ. Сбой конфигурационной единицы, который еще не повлиял на услугу, также является инцидентом, как, например, сбой одного диска из массива зеркалирования.
Исполнитель	Исполнитель услуг по сопровождению ИВК ВУ.
Массовый инцидент	Инцидент, произошедший с 10 и более объектами (серверами, АРМ и т.д.).
Обращение	Любое обращение (инцидент, ЗНИ, ЗНО), поступившее от Заказчика и зарегистрированное в СУОП.
ПО	Программное обеспечение. Программное обеспечение, обеспечивающее автоматизированное выполнение ряда бизнес-функций.
Пользователи	Работники структурных подразделений Общества, имеющие право на получение услуг по сопровождению ИВК ВУ, предоставляемых Исполнителем.
Регламент взаимодействия	Документ, определяющий порядок действий работников Общества и Исполнителя по сопровождению ИВК ВУ в определенном направлении и являющийся приложением к договору на сопровождение ИВК ВУ.
СУОП	Служба управления обращениями пользователей Заказчика. В АО «Тюменьэнерго» используется «Service Desk».

Согласовано:
секретарь конкурсной комиссии
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.

СТПЗ	Служба технической поддержки Заказчика. Состоит из Диспетчеров, принимающих и регистрирующих Обращения в СУОП.
СТПИ	Служба технической поддержки Исполнителя.
Уровень обслуживания	Совокупность параметров качества Услуги.
SLA (Соглашение)	Service Level Agreement - Соглашение о гарантии качества услуг (Соглашение о гарантии качества) - Соглашение между Исполнителем и Заказчиком. Соглашение о гарантии качества описывает услугу по сопровождению ИБК ВУ, документирует целевые показатели уровня услуги, указывает зоны ответственности сторон - Исполнителя и Заказчика. Одно соглашение об уровне услуг может распространяться на множество услуг. Синоним - Соглашение.
Каталог услуг	Документ, описывающий состав и условия предоставления услуг по сопровождению ИБК ВУ (приложение 2 к ТЗ)

1.2 Назначение и область действия

В настоящем Регламенте представлено описание процедур взаимодействия между работниками Заказчика и сотрудниками компании (Исполнителя), предоставляющей услуги по договору на оказание услуг по сопровождению ИБК ВУ (далее - Система) в Обществе.

Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия Заказчика и Исполнителя при предоставлении услуг по сопровождению ИБК ВУ, описанных в Каталоге услуг (приложение 2 к ТЗ) и предоставляемых в соответствии с Соглашением об уровне предоставления услуг SLA (приложение 3 к ТЗ).

2 Роли и ответственность

Для определения порядка проведения описанных далее работ, а также для распределения ответственности за полученный результат, со стороны Заказчика и Исполнителя должны быть назначены следующие сотрудники:

Табл. 1 - Роли и ответственность участников процесса

Роль	Краткое описание	Ф.И.О. и контакты
Менеджер по контролю SLA	Со стороны Заказчика. Осуществляет контроль содержания договора на наличие всех необходимых требований как к требованиям предоставления услуг, так и к составу договора. Также отвечает за контроль качества исполнения договора Исполнителем и изменение его условий.	
Ответственный за решение технических вопросов	Со стороны Заказчика. Осуществляет решение сложных технических вопросов и координацию работы по учету электроэнергии.	
Административная группа	Со стороны Заказчика. Группа ответственных работников АО «Тюменьэнерго» которые: <ul style="list-style-type: none"> • выступают Утверждающими специалистами по обращениям в СУОП; • курируют работу по учету электроэнергии; • контролируют выполнение услуг по сопровождению ИБК ВУ Исполнителем. 	

Согласовано:
секретарь конкурсной комиссии
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г. 2

Роль	Краткое описание	Ф.И.О. и контакты
Пользователи	Работники структурных подразделений Общества, имеющие право на получение услуг по сопровождению ИВК ВУ, предоставляемых Исполнителем.	Любой сотрудник Заказчика или сотрудник компании подрядчика.
Менеджер по исполнению договора	Со стороны Исполнителя. Отвечает за решение вопросов, связанных с исполнением сервисного договора и изменение его условий.	
Руководитель СП	Со стороны Исполнителя. Осуществляет общее руководство Службой технической поддержки, координирует деятельность по решению обращений с нарушенными сроками SLA или со сроками, близкими к нарушению. Решение эскалированных на его уровень обращений.	
Оператор СП*	Со стороны Исполнителя. Сотрудник 1 линии поддержки. Осуществляет первичную диагностику обращений, а также решение простых обращений / предоставление консультаций.	Конкретные сотрудники, исполняющие роль операторов, определяются Исполнителем, в договоре не фиксируются.
Специалист поддержки (или Исполнитель по заявке)	Специалисты Исполнителя или разработчика программного комплекса, в функциональные обязанности которых входит техническая поддержка и сопровождение ИВК ВУ, оказание экспертной помощи пользователям и специалистам первой линии поддержки, решение инцидентов или (в случае необходимости) эскалация инцидентов на следующий уровень поддержки.	Конкретные сотрудники, исполняющие роль специалистов, определяются Исполнителем, в договоре не фиксируются.

Исполнитель обязуется осуществлять поддержку в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

3 Процедуры управления Обращениями

В настоящем разделе приводятся основные принципы обработки Обращений. Функциональная схема обработки Инцидентов/ЗНО/ЗНИ приведена в приложении 1 к настоящему Регламенту.

Основанием для выполнения работ Исполнителем является Обращение, зарегистрированное в СУОП Заказчика.

При регистрации Обращения Диспетчером СТПЗ предпринимается следующая последовательность действий:

- производится занесение информации об Обращении, поступившем по телефону, e-mail, через web портал в базу данных СУОП Заказчика с присвоением ему приоритета (таблица 1 ТЗ);
- в случае необходимости производится рецензирование Обращения Административной группой;

Согласовано:
секретарь конкурсной комиссии
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.

Далее производится автоматическое уведомление в службу приема и регистрации обращений Исполнителя о регистрации Обращения в СУОП;

После уведомления о новом обращении в СУОП Исполнитель должен обеспечить следующую последовательность обработки Обращения:

- в течение указанного в SLA срока выполнить решение Обращения;
- осуществлять мониторинг всех Обращений согласно заключенному Соглашению об уровне обслуживания;
- при необходимости привлечения специалистов Заказчика Исполнитель должен контактировать с ними и осуществлять общую координацию при разрешении инцидента;
- информировать Заказчика о статусе и ходе работ по Обращению;
- после исполнения заявки отметить факт окончания работ и обеспечить своевременное и подробное отражение выполнения этапов работ в СУОП;
- формировать отчеты на основе информации из СУОП.

Все действия по работе с Обращениями должны выполняться с учетом требований к уровню обслуживания, установленных в SLA (приложение 3 к ТЗ).

4 Регистрация, классификация и назначение инцидента/ЗНО

Обращение в техническую поддержку осуществляется одним из следующих способов:

- По единому телефону службы поддержки.
- По электронной почте.
- Через портал.

Поданная любым из указанных способов Обращение должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество пользователя;
- контактная информация (наименование филиала и службы, номер телефона, адрес электронной почты);
- описание проблемы.

Диспетчер СТПЗ, в случае получения обращения по телефону или электронной почте, обязан все Обращения регистрировать в СУОП с заполнением следующей информации:

- тип обращения (инцидент, ЗНО, ЗНИ);
- приоритет запроса;
- контактные данные инициатора Обращения.

Пользователю, подавшему Обращение и Исполнителю по электронной почте, направляется уведомление о регистрации Обращения с указанием ее уникального номера.

При последующих Обращениях по вопросам, связанным с данным Обращением, Пользователь должен сообщить его номер.

Исполнитель должен выбрать группу специалистов или конкретного специалиста, которые будут выполнять работы по Обращению сделав об этом отметку в СУОП.

5 Диагностика и решение Инцидента/ЗНО

При получении назначенного Инцидента/ЗНО в СУОП Исполнитель по заявке обязан:

1. Принять его в работу.
2. Провести первичную диагностику Инцидента/ЗНО и внести описание проведенных мер диагностики в поле «Журнал действий».
3. Внести информацию о результатах диагностики и планируемых мерах по устранению инцидента в поле «Журнал действий».
4. Внести информацию о планируемом сроке устранения Инцидента/ЗНО. Планируемый срок не может превышать срок, установленный в SLA. Исполнитель по заявке обязан соблюдать все сроки, указанные в SLA.

Согласовано:
секретарь конкурсной комиссии
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.

5. Выполнить работы по решению Инцидента/ЗНО и внести в СУОП подробную информацию о ходе работ и полученном результате, изменив в СУОП статус Инцидента/ЗНО на «Завершено»/«Выполнено».

6. Уточнить у инициатора, что он удовлетворен решением обращения.

6 Закрытие Инцидента/ЗНО

После завершения работ по Обращению и изменения статуса Инцидент/ЗНО на «Завершено»/«Выполнено», инициатору приходит уведомление о выполнении Инцидента/ЗНО. Инициатор должен проверить полноту, правильность выполнения его обращения и подтвердить удовлетворительное исполнение Обращения. После чего Обращение автоматически закрывается.

В случае неудовлетворительного выполнения обращения инициатор отклоняет выполнение заявки с описанием причины отклонения.

В случае неполучения от пользователя опротестования решения Инцидента в течение 24 часов, в случае ЗНО в течение 5-ти рабочих дней, Обращение автоматически закрывается в СУОП.

В случае получения от инициатора опротестования, Исполнитель получает автоматическое уведомление из СУОП и обязан приступить к выполнению Обращения в этом же запросе.

7 Процедура обработки ЗНИ

Основанием для проведения изменений, инициированных Заказчиком, является ЗНИ, зарегистрированный в СУОП. Регистрация и назначение ЗНИ в работу производятся в соответствии с п. 3 настоящего Регламента.

После регистрации ЗНИ требуется провести согласование ЗНИ (если изменение не является стандартным) с участием всех заинтересованных лиц.

- При инициировании ЗНИ Исполнителем, ЗНИ должен быть согласован средствами СУОП с Административной группой.

- При инициировании запроса Заказчиком со стороны Заказчика, ЗНИ должен быть согласован средствами СУОП с Утверждающими специалистами.

- Ответственный за решение технических вопросов и Менеджер по исполнению договора могут по своему усмотрению привлекать к согласованию дополнительных лиц.

После получения зарегистрированного Запроса на изменение представители Исполнителя, ответственные за выполнение ЗНИ, в течение 5 рабочих дней анализируют техническую возможность его проведения, составляется план внедрения изменения и план отката к первоначальному состоянию, проводят необходимую подготовительную работу между Заказчиком и Исполнителем.

По окончании подготовительного этапа ЗНИ переходит в работу. Исполнителем в установленные в ЗНИ сроки производятся работы по реализации запроса на изменения и полученные результаты фиксируются в СУОП (даже в том случае, если они отличаются от ожидаемых).

После завершения работ по Запросу на изменение Исполнитель обязан внести информацию об измененных (новых) компонентах системы в СУОП и направить Пользователю уведомление о выполнении, а Пользователь должен подтвердить удовлетворительное исполнение ЗНИ.

При неудовлетворительном результате ЗНИ направляется на доработку.

Получив у Пользователя подтверждение об удовлетворительном результате работ, ЗНИ закрывается в СУОП.

Согласовано:
секретарь конкурсной комиссии
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.

8 Контроль и отчетность

Исполнитель обязан ежеквартально до 05 числа месяца, следующего за отчетным, формировать и направлять Заказчику:

1. Сводный отчет об объеме оказанных услуг за предыдущий квартал (см. приложение 2 к настоящему Регламенту) на основе информации из СУОП Заказчика.

По требованию Заказчика в качестве приложения к сводному отчету может добавляться детальный перечень всех зарегистрированных в СУОП Заказчика за отчетный период Обращений с указанием:

- Уникального номера обращения
- Типа обращения (инцидент/ЗНО/ЗНИ)
- Текущего статуса
- Даты и времени регистрации
- Даты и времени выполнения (или пустое, если Обращение еще не выполнено)
- Данных пользователя (включая ФИО, должность, название ДЗО/подразделения)
- Кода или названия услуги
- Уровня обслуживания (см. SLA)
- Краткого описания
- Содержания хода работ

2. Отчет об оценке качества SLA (приложение 3 к настоящему Регламенту).

Отчет должен содержать все параметры, приведенные в SLA. Методика расчета приведена в разделе «Контроль исполнения SLA и порядок изменения параметров качества», заключенного Соглашения об уровне обслуживания (SLA).

9 Обязанности Заказчика и Исполнителя

Заказчик обязан:

- Не менее чем за 1 рабочий день уведомить с использованием электронной почты Исполнителя о готовящейся процедуре проверки информационной безопасности системы или смежных информационных систем с использованием специального программного обеспечения для обнаружения угроз и уязвимостей.

- Для возможности оказания услуг по технической поддержке системы предоставить Исполнителю специализированное программное обеспечение, а также инструкции по установке и настройке программного обеспечения, применяемого для ограничения запуска программного обеспечения, взаимодействия с носителями информации, сетевого взаимодействия, в том числе с Интернетом, контроля отчуждения и передачи информации, устанавливаемого на АРМ Исполнителя, задействованных в процессе оказания услуг по технической поддержке системы.

Исполнитель обязан:

- Использовать для доступа к сети и ресурсам Заказчика персонифицированный защищенный удаленный доступ с использованием аутентификационной информации ПО «CheckPoint» по сертификату предоставляемого Заказчиком.

- Использовать на АРМ, задействованных в процессе оказания услуг по технической поддержке системы, средства антивирусной защиты российских производителей с актуальными обновлениями антивирусных баз и настройками безопасности.

- Обеспечить на АРМ, задействованных в процессе оказания услуг по технической поддержке системы, включение журналов регистрации событий. По требованию предоставлять журналы регистрации событий службе информационной безопасности Заказчика.

Согласовано:
секретарь конкурсной комиссии
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.

- Не допускать случаев работы с сетью и ресурсами Заказчика в обход установленных средств и политик информационной безопасности.
- Не допускать действия с системой, не связанные с выполнением услуг по договору.
- При обнаружении угроз или уязвимостей, а также других подозрительных ситуаций, создающих предпосылки к реализации угроз информационной безопасности, незамедлительно оповещать службу информационной безопасности Заказчика и строго следовать указаниям сотрудника службы.

10 Процедура фиксации нарушения условий договора

В случае нарушения условий сервисного обслуживания, указанных в SLA, Заказчик направляет Исполнителю в течение 5 рабочих дней Уведомление о нарушении условий сервисного обслуживания. Уведомление направляется по электронной почте _____ и/или официальным письмом с приложением заполненной формы Акта о нарушении SLA. Форма приведена ниже:

Акт фиксации нарушения SLA

№ _____ от «__» _____ г.

SLA является частью договора	Реквизиты договора, частью которого является нарушенное SLA
№ заявки в СУОП	Номер заявки в СУОП
Дата нарушения	Дата, когда было допущено нарушение

Нарушенный параметр SLA	Нормативное значение параметра SLA / требование Регламента взаимодействия	Фактическое значение параметра SLA / исполнение требований Регламента взаимодействия
Приводится описание нарушенного параметра так, как он приведен в SLA	Приводится целевое значение параметра так, как он указан в SLA, или цитата из Регламента взаимодействия	Приводится фактическое значение параметра SLA на основе значений, зафиксированных в СУОП, или фактические действия Исполнителя, нарушающие Регламент взаимодействия

В течение 3 (трех) рабочих дней после получения уведомления Исполнитель обязан направить к Заказчику представителя для подписания соответствующего Акта о нарушении SLA (далее - Акт).

Представители Сторон в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты отправки Уведомления о нарушении SLA должны подготовить и подписать Акт, в котором необходимо указать дату и содержание нарушения SLA.

В случае отсутствия представителя Исполнителя или немотивированного отказа в подписании Акта, Акт может быть подписан в одностороннем порядке представителями Заказчика. После подписания копия Акта направляется Исполнителю, а оригинал хранится у Заказчика

Согласовано:
секретарь конкурсной комиссии
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.