**РЕГЛАМЕНТ**

**ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ**

**АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА**

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКАЯ ВАЛЮТНАЯ БИРЖА»**

Санкт-Петербург

2022

Оглавление

[1. Термины и сокращения 3](#_Toc116924807)

[2. Ссылки 4](#_Toc116924808)

[3. Общие положения 4](#_Toc116924809)

[4. Линии технической поддержки 4](#_Toc116924810)

[5. Критичность информационных систем 5](#_Toc116924811)

[6. Передача ИС в ПЭ 5](#_Toc116924812)

[7. Регистрация обращений 6](#_Toc116924813)

[8. Типы неисправностей и приоритеты 6](#_Toc116924814)

[9. Уровни обслуживания 7](#_Toc116924815)

# Термины и сокращения

* 1. Термины.
		1. АО СПВБ – Акционерное общество «Санкт-Петербургская Валютная Биржа».
		2. Владелец информационной системы – пользователь или подразделение, в полномочия которого входит принятие решения о праве доступа Пользователей к информационному ресурсу для исполнения функциональных ролей в бизнес-процессах, которые реализуются в используемом информационном ресурсе, а также в интересах которого создан/создаётся и развивается информационный ресурс.
		3. Информационная система[[1]](#footnote-1) – совокупность средств, методов и организационных ресурсов (человеческие, технические, финансовые и т. д.), а также комплекс взаимосвязанных программно-аппаратных средств, предназначенных для автоматизации бизнес-процессов, связанных с необходимостью ввода, обработки и хранения информации в электронном виде.
		4. Корпоративный портал[[2]](#footnote-2) - программный продукт «Программа для ЭВМ «1С-Битрикс24».
		5. Работник – субъект трудового права, физическое лицо, работающее в АО СПВБ, выполняющий свои функции согласно трудовому договору, или договору гражданско-правового характера, и получающей за это заработную плату.
		6. Реестр информационных систем - систематизированный перечень (набор, каталог) сведений и действий, ведущийся в целях учета групп, наименований, владельцев, администраторов информационных систем и другой необходимой информации.
		7. Обращение – любое обращение клиентов или работников АО СПВБ по вопросу работоспособности и функционала ИС. Операционное обращение связано с текущим бизнес-функционалом информационной системы. Техническое обращение связано с работой технической инфраструктуры информационной системы серверов, баз данных, каналов связи и т.д.
		8. Требования к качеству обслуживания (Service Level Agreement)[[3]](#footnote-3) – набор требований к условиям эксплуатации ИС:
	+ Время простоя ИС (Recovery Time Objective)[[4]](#footnote-4) – максимальное время в рабочих часах, которое ИС может простаивать в результате единичного сбоя;
	+ Точка восстановления данных ИС (Recovery Point Objective)[[5]](#footnote-5) – максимальное время в рабочих часах до момента сбоя, за которое данные ИС могут быть безвозвратно утеряны.
		1. График работы ИС – время, когда функционал ИС должен быть доступен для пользователей. Например 24х7х365 – круглосуточно. Или 9х5 – в рабочее время.
		2. График поддержки ИС – время, когда принимаются и обрабатываются обращения пользователей ИС.
		3. Время реакции (Time To Own)[[6]](#footnote-6). Время, в течение которого обращение должно поступить в очередь на исполнение и получить конкретного исполнителя.
		4. Время решения (Time To Restore)[[7]](#footnote-7). Время, в течение которого обращение должно бы исполнено. Для приоритетов обращений «Наивысший» и «Высокий) значение TTR не должно превышать параметр SLS RTO.
		5. Пользователь – работник АО СПВБ или представитель внешней стороны, использующий в своей деятельности ИС АО СПВБ, а также участвующий в функционировании ИС или использующий результаты её функционирования.
		6. Учетная запись[[8]](#footnote-8) – идентификатор Пользователя в ИС, необходимый для того, чтобы Пользователи могли получать доступ к ИС, содержащий сведения, необходимые для идентификации Пользователя при подключении к ИС.
		7. Техническая учетная запись – учетная запись, не принадлежащая конкретному Пользователю и предназначенная для выполнения технологических операций входа и запуска определенных технологических программ.
		8. Пользовательская роль – это набор полномочий, который необходим пользователю или группе пользователей для выполнения определённых задач. Каждый Пользователь может иметь одну или несколько ролей, а каждая роль может содержать от одного до множества полномочий, которые разрешены в рамках этой роли. Роли могут быть привязаны к определённым должностям, подразделениям или функциональным задачам работников.
	1. Сокращения.
		1. ДСИС – департамент сопровождения информационных систем.
		2. ПО – программное обеспечение.
		3. ЦОД – центр обработки данных.
		4. ПЭ – промышленная эксплуатация.

# Ссылки

* + Регламент управления правами доступа к информационным ресурсам

АО СПВБ.

# Общие положения

* 1. Настоящий Регламент определяет основные положения и требования к сопровождению ИС и является обязательным для выполнения всеми работниками АО СПВБ.
	2. Настоящий регламент утверждается приказом и подлежит пересмотру не реже 1 раза в год. Изменения и дополнения в текст настоящего Регламента вносятся путём утверждения новой редакции Регламента. С момента утверждения новой редакции Регламента предыдущая утрачивает силу.

# Линии технической поддержки

* 1. Поддержка ИС осуществляется на трех уровнях (линиях):
	+ **1-я линия**. На 1-ой линии осуществляется прием обращений от

клиентов и работников АО СПВБ, производится анализ, классификация обращений на операционные и технические, консультации инициаторов обращений по вопросам текущего функционала ИС и регистрация инцидентов в системе Service Desk на Портале;

* + **2-я линия.** 2-я линия поддержки отвечает за работоспособность

текущего релиза ИС и инфраструктуры; Она осуществляет администрирование ИС, мониторинг работоспособности и производительности ИС, резервное копирование ИС, диагностику и устранение неисправностей в работе ИС;

* + **3-я линия**. На 3-ей линии осуществляется диагностика и исправление

ошибок в программном коде ИС, приводящих к некорректной работе заявленного функционала, диагностированных на 1-ой и 2-ой линиях поддержки.

* 1. Команды (подразделения), осуществляющие поддержку на каждой из линий, определяются приказом о вводе ИС в ПЭ.

# Критичность информационных систем

* 1. Критичность ИС определяется на этапе ее проектирования и влияет на отказоустойчивость архитектурного решения.
	2. Критичность ИС определяется в зависимости от того, какие риски вызывает ее полная неработоспособность:
	+ риск крупных финансовых потерь (указать уровень в рублях?);
	+ регуляторный риск, связанный с потерей лицензии на основную

деятельность;

* + репутационный риск, связанный с ухудшением репутации АО СПВБ

на рынке.

* 1. Если есть вероятность возникновения любого из перечисленных рисков в следствие неработоспособности ИС, ей присваивается признак «Критичная». Критичность ИС определяет параметры SLA следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Критичные** | **Остальные** |
| RTO | 4 часа | 8 часов и более |
| RPO | 8 часов | 24 часа и более |

* 1. Критичность ИС отражается в приказе о вводе ИС в ПЭ.

# Передача ИС в ПЭ

* 1. Передача ИС в ПЭ осуществляются по приказу Председателя Правления АО СПВБ.
	2. Перед передачей ИС в ПЭ должен быть заполнен и подписан паспорт ИС (Приложение 1). Все поля паспорта обязательны для заполнения.
	3. Также перед передачей ИС в ПЭ должны быть проведены следующие обязательные мероприятия:
	+ предоставлена и согласована с ДСИС эксплуатационная документация

в составе, указанном в Приложении 1;

* + произведена постановка ИС на мониторинг в соответствии

документацией;

* + обеспечено регулярное резервное копирование ИС в соответствии

документацией;

* + проведено обучение пользователей ИС;
	+ проведено обучение представителей линий технической поддержки

ИС.

* 1. Результат выполнения перечисленных выше мероприятий фиксируется в форме Чек-листа по передаче ИС в ПЭ (Приложение 2).
	2. ИС не может быть передана в ПЭ без заполнения паспорта ИС и выполнения обязательных мероприятий.
	3. Паспорт ИС и Чек-лист по передаче ИС в ПЭ включаются в приказ по вводу ИС в ПЭ в качестве приложений.

# Регистрация обращений

* 1. Обращения регистрируются в системе Service Desk (<https://servicedesk.spvb.ru>). Обращение бывают двух типов:
	+ **инциденты**. Этот тип обращений используется для регистрации

неисправностей ИС. Для этого типа обращений устанавливаются приоритеты и соответствующие им уровни обслуживания (см. главы 8-9). Для работы по данному типу обращений не требуется дополнительных согласований.

* + **запросы**. Этот тип обращений используется для регистрации любых

обращений, кроме инцидентов. Например, это заявки на доступ, на ресурсы, сервисные запросы и т.д. По умолчанию срок выполнения запроса составляет 3 рабочих дня. По договоренности между инициатором и исполнителями этот срок может быть изменен в любую сторону. Уровни обслуживания для запросов не устанавливаются. Запросы могут требовать согласования других работников АО СПВБ – руководителей структурных подразделений, сотрудников отдела информационной безопасности. Порядок согласования запросов указан в Регламенте управления правами доступа к информационным ресурсам АО СПВБ.

* 1. Обращения регистрируется в системе Service Desk инициатором самостоятельно. По любым другим каналам обращения не принимаются.
	2. Инициатором обращения может быть любой работник АО СПВБ. Обращение может быть также создано автоматически.
	3. Любое обращение, имеет свой уникальный номер, позволяющий определить его текущий статус и ответственное за его обработку подразделение\исполнителя.

# Типы неисправностей и приоритеты

* 1. При регистрации инцидентов для классификации неисправностей по их влиянию на бизнес и определения очередности их устранения используются 4 приоритета:
	+ наивысший;
	+ высокий;
	+ средний;
	+ низкий.
	1. Ниже приведена таблица соответствия приоритетов характеру неисправностей.

|  |  |
| --- | --- |
| **Приоритет** | **Тип неисправности** |
| Наивысший | * Экстраординарный случай, требующий немедленного вмешательства для восстановления работоспособности ИС
 |
| Высокий | * ИС полностью не работоспособна. Ни одна из ее функций не доступна для пользователей. Нет обходных решений.
* ИС частично работоспособна. Пользователям доступен ограниченный функционал либо наблюдается существенное снижение производительности. Нет обходных решений
* Инцидент носит массовый характер – ИС недоступна\частично недоступна всем (большинству) пользователям.
 |
| Средний | * ИС частично работоспособна. Пользователям доступен ограниченный функционал либо наблюдается существенное снижение производительности. Нет обходных решений
* Инцидент не носит массовый характер – ИС недоступна\частично недоступна группе пользователей.
 |
| Низкий | * Несущественные сбои в работе системы
* Проявляется у единичных пользователей
 |

* 1. Для критичных ИС приоритет повышается на 1 уровень

# Уровни обслуживания

* 1. Для организации работ по устранению неисправностей применяются уровни обслуживания в соответствии с приоритетами. Ниже приведена таблица с описанием уровней обслуживания.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень обслуживания** | **TTO** | **TTR** | **Календарь** |
| Наивысший | 15 мин. | 2 часа | 24х7 |
| Высокий | 30 мин. | 4 часа | 24х7 |
| Средний | 1 час | 8 часов | 9х5 |
| Низкий | 1 день | 3 дня | 9х5 |

* 1. Указанные уровни обслуживания являются целевыми для инцидентов, находящихся в зоне ответственности работников АО СПВБ, отвечающих за 2 и 3 линии поддержки. Если решение инцидента передано компании-подрядчику, зависит от действий поставщиков различных услуг или требует уточнения информации от инициатора или владельца системы, то время, потраченное на это, не включается в расчет показателей уровня обслуживания.
1. далее - ИС; [↑](#footnote-ref-1)
2. далее - Портал; [↑](#footnote-ref-2)
3. далее – SLA; [↑](#footnote-ref-3)
4. далее – RTO; [↑](#footnote-ref-4)
5. далее – RPO; [↑](#footnote-ref-5)
6. далее – TTO; [↑](#footnote-ref-6)
7. далее – TTR. [↑](#footnote-ref-7)
8. далее - УЗ [↑](#footnote-ref-8)