Приложение 23

к Регламенту автоматизации процессов НИУ ВШЭ

# О вводе системы «*название системы*» в промышленную эксплуатацию в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Ввести в промышленную эксплуатацию систему «*полное название системы*» (далее – «*краткое название системы*») в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики» (далее – НИУ ВШЭ) с *дд.мм.гггг*.
2. Осуществлять использование системы в процессе «*название процесса*» в соответствии с Регламентом *название регламента*, утвержденным приказом от *дд.мм.гггг* № \_\_\_\_\_\_\_\_.
3. Установить:

3.1. стандартное время доступности системы «*название системы*» с *чч:мм* до *чч:мм* по московскому времени, исключая аварии и плановые/внеплановые остановки работы серверов.

3.2. время технической поддержки системы «*краткое название системы*» в рабочие дни с *чч:мм* до *чч:мм* по московскому времени.

3.3. срок восстановления работоспособности системы –*срок восстановления, например, следующий рабочий день после подачи заявки об ошибке*;

3.4. продолжительность технологических перерывов не более количество часов.

1. Куратору системы (*должность, ФИО*) «*краткое* *название системы*» при необходимости организовывать оповещение всех пользователей системы о времени начала технологического перерыва по корпоративной почте не позднее чем за 24 часа до планируемого перерыва.
2. Директору по информационным технологиям *ФИО* обеспечить поддержку системного и прикладного программного обеспечения в части системы «*краткое* *название системы*».
3. Утвердить разграничение ответственности среди работников по системе «*краткое* *название системы*» *(при необходимости выносится в отдельное приложение)*:
* *Должность, ФИО -*  Координирующий заказчик.
* *Должность, ФИО -* Заказчик.
* *Должность, ФИО -*  Куратор.
* *Должность, ФИО -* Заместитель куратора.
* *ФИО, должность -* Ответственный за интеграцию с *название другой системы*.
1. Начальнику отдела методологии информационных технологий *ФИО* внести систему «*краткое* *название системы*»:
* в реестр корпоративных информационных систем НИУ ВШЭ;
* в справочники подсистемы «Заявка об ошибке в информационной системе или сервисе» в системе автоматизации процессов Вышка-bpm.
1. Предоставление доступа к системе осуществлять по согласованию с *Должность, ФИО* *Заказчика* в электронном виде *с использованием системы Вышка-BPM*.
2. Ответственному за ведение портала Дирекции по информационным технологиям *Должность, ФИО*, разработать и разместить информацию о системе «*краткое* *название системы*» на портал it.hse.ru.
3. Прием заявок по работе системы «*краткое* *название системы*» осуществлять:
	* 1. по консультациям и обратной связи – посредством обработки сообщений, поступающих на почтовый адрес*bpm\_support@hse.ru**;*
		2. по ошибкам в работающем функционале - посредством фиксации замечаний в подсистеме «Заявить об ошибке в системе или сервисе ИТ» в системе автоматизации процессов Вышка-bpm (http://bpm.hse.ru);
		3. по доработкам и эскалируемым на разработчика функционала ошибкам – посредством фиксации заявок в системе учета ошибок и доработок Вышка-BPM (http://bpm.hse.ru:81/Runtime/Runtime/Form/HSE.SD\_\_Tickets/) (*Mantis или другой системе*).
4. *Должность, ФИО* *Куратора*:

11.1. организовать регулярное наблюдение за техническими параметрами оборудования и программного обеспечения, обеспечивающих работу данной системы, в случае отклонений параметров от нормы, информировать руководство.

11.2. обеспечить размещение еженедельной отчетности об использовании системы «*краткое* *название системы*» в Базе знаний ИТ ВШЭ в части следующей информации:

* количество обработанных и необработанных обращений на 1,2,3 линию поддержки с: анализом загрузки куратора системы; процентом обращений, обработанных в нормированный срок; количеством необработанных обращений, созданных до отчетного периода;
* количество доработок системы с указанием затраченного времени куратора системы;
* количество возникших инцидентов и проблем с анализом их причин и рекомендациями по недопущению возникновения в будущем;
* количество отклонений от установленных уровней поддержки (SLA) системы, с анализом их причин и рекомендациями по недопущению возникновения в будущем;
* статистика использования системой дискового пространства, при возможности, с динамикой на квартал/год вперед;
* статистика использования системой процессорной мощности, при возможности, с динамикой на квартал/год вперед;
* статистика использования системой оперативной памяти, при возможности, с динамикой на квартал/год вперед;
1. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Старший директор по

информационным технологиям И.О. Фамилия