

Приложение 2

к Требованиям к уровню предоставления ИТ-услуг

Условия и порядок организации технической поддержки внешних пользователей

АО "Казахстанская фондовая биржа" (далее – Биржа), являясь организатором торгов и организацией, осуществляющей клиринговую и расчетную деятельность, оказывает услуги технической поддержки информационных систем клиентам Биржи, признаваемых для целей настоящего документа внешними пользователями.

1. Услуги технической поддержки оказываются Биржей по следующим информационным системам:
 - 1) автоматизированная система торгов (фондовый рынок);
 - 2) автоматизированная система торгов, версия "Подписка";
 - 3) универсальная торговая система NEXT (валютный рынок);
 - 4) FIX-шлюз транзакционный;
 - 5) FIX-шлюз market data;
 - 6) система электронного документооборота is2in;
 - 7) корпоративный сайт www.kase.kz;
 - 8) сайт закупок <https://secure.kase.kz>;
 - 9) система передачи информации eTransfer.
2. Перечень услуг и работ, параметры их предоставления, категории пользователей информационных систем указаны в Приложении 1 к настоящим Условиям и порядку организации технической поддержки внешних пользователей.
3. Для целей оказания услуг технической поддержки на Бирже создана и действует служба Service Desk, структура которой состоит из следующих уровней:
 - 1) первая линия поддержки (операторы) – выполняет функции приема, регистрации, классификации, обратной связи и закрытия запросов, а также предоставления известных решений по запросам при наличии таковых в базе знаний первой линии поддержки;
 - 2) вторая линия поддержки (сервисные инженеры) – выполняет функции поиска и предоставления решений по запросам, переданным от операторов, а также коммуникации с внешними пользователями в процессе выполнения работ;
 - 3) третья линия поддержки (программисты) – выполняет функции поиска и предоставления решений по запросам, переданным от сервисных инженеров, коммуникации с внешними пользователями в процессе выполнения работ, а также работы по внесению изменений в информационные системы Биржи¹.
4. Прием запросов и оказание услуг технической поддержки проводятся в рабочие дни согласно производственному календарю Республики Казахстан, в период с 09.00 до 18.00 по Алматинскому времени.
5. Запросы внешних пользователей на техническую поддержку принимаются службой Service Desk:
 - 1) по телефону +7 (727) 237 6017;
 - 2) по электронной почте support@kase.kz.

¹ Изменение информационных систем – добавление, модификация, удаление программного кода или его части, разработка дополнительных модулей и интеграционных решений информационных систем Биржи.

6. При подаче запроса внешнему пользователю необходимо сообщить оператору следующий минимальный набор информации:
 - 1) полное имя физического лица и/или наименование организации – клиента Биржи, если запрос подается от ее лица;
 - 2) контактный номер телефона;
 - 3) содержание вопроса.
7. Операторы могут запросить дополнительную информацию, необходимую для регистрации запроса и отражения в нем сути вопроса (например, скрин-шоты сообщений об ошибках, логи, дату, время и место их возникновения, возможное воздействие события на других пользователей, другое).
8. Операторы принимают следующие типы запросов:
 - 1) на устранение инцидента (устранение ошибок и восстановление работоспособности информационных систем);
 - 2) на техническое обслуживание (выдача рекомендаций и технических консультаций, предоставление технической документации и данных, предоставление выделенного доступа и иное подобное);
 - 3) на стандартное изменение (изменение состояния объектов ИТ-инфраструктуры Биржи, за исключением информационных систем).
9. Помимо перечисленных выше типов запросов операторы принимают и регистрируют запросы на изменение информационных систем, классификация и обработка которых, а также коммуникации по которым, выполняются в соответствии с процедурами, установленными отдельными внутренними документами Биржи, и не подпадают под настоящие условия технической поддержки.
10. Каждому принятому запросу присваивается уникальный регистрационный номер.
11. В целях определения очередности исполнения поступающих запросов проводится их классификация по приоритетам, исходя из степени воздействия и срочности, в соответствии с общей системой кодирования:

Приоритет		Степень воздействия			
		Высокая ¹	Средняя ²	Низкая ³	Минимальная ⁴
Степень срочности	Наивысшая (до 1 часа)	1			
	Высокая (до 2 часов)	2	2		
	Средняя (до 4 часов)	3	3		
	Низкая (до 8 часов)		4	4	
	Планирование (свыше 8 часов)			5	5

12. В случае если приоритеты исполнения запросов равны, порядок их исполнения определяется очередностью поступления запросов и/или ожидаемыми усилиями, необходимыми для их разрешения.

¹ Высокая степень воздействия – остановка функций у группы пользователей.

² Средняя степень воздействия – остановка функций у одного пользователя.

³ Низкая степень воздействия – техническое обеспечение деятельности пользователей, неудобство в работе одного пользователя или группы пользователей.

⁴ Минимальная степень воздействия – срочные и плановые регламентные работы.

13. Операторы предоставляют известные решения по запросам при наличии таковых в базе знаний первой линии поддержки, а при отсутствии таковых выполняют процедуру функциональной эскалации.
14. Функциональная эскалация выполняется последовательно: от первой линии поддержки на вторую, от второй линии поддержки на третью.
15. Сервисные инженеры и программисты второй и третьей линий поддержек также могут запросить у внешнего пользователя дополнительную информацию, необходимую для разрешения запросов.
16. Информирование внешних пользователей о ходе работ по их запросам (статусе, исполнителе, передаче на другой уровень поддержки, закрытии и ином подобном) выполняется ответным сообщением на соответствующий запрос, поступивший по электронной почте или телефону.

Приложение 1

к Приложению 2 к Требованиям
к уровню предоставления ИТ-услуг

ПЕРЕЧЕНЬ И ПАРАМЕТРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИТ-УСЛУГ¹

№ п/п	Наименование услуги	Пользователи услуги	Период доступности информационной системы	Плановое время реакции	Плановое время разрешения	Состав работ
1.	Поддержка web-сайта kase.kz	Любые физические и юридические лица	круглосуточно	20 рабочих минут	6 рабочих часов	Устранение технических и программных ошибок, возникающих в процессе работы web-сайта kase.kz
				10 рабочих минут	2 рабочих часа	Устранение проблем доступа к просмотру торгов на web-сайте kase.kz в режиме реального времени Восстановление доступности web-сайта kase.kz
2.	Поддержка системы электронного документооборота is2in (СЭД is2in)	– Члены биржи – Эмитенты ценных бумаг	9.00-18.00 В рабочие дни ²	20 рабочих минут	6 рабочих часов	Устранение технических и программных ошибок, возникающих в процессе работы СЭД is2in
				10 рабочих минут	2 рабочих часа	Восстановление доступности СЭД is2in
3.	Поддержка сайта закупок secure.kase.kz	Физические и юридические лица, участвующие в процессах закупок товаров, работ, услуг Биржи	круглосуточно	20 рабочих минут	6 рабочих часов	Устранение технических и программных ошибок, возникающих в процессе работы сайта закупок secure.kase.kz
				10 рабочих минут	2 рабочих часа	Устранение проблем, возникающих при регистрации и авторизации пользователей сайта закупок secure.kase.kz Восстановление доступности сайта закупок secure.kase.kz

¹ Параметры предоставления ИТ-услуг носят индикативный характер. Биржа прилагает все усилия для выполнения указанных параметров и оставляет за собой право их изменения в одностороннем порядке в процессе классификации принятых запросов внешних пользователей.

² Рабочие дни (или рабочее время) определяются в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан.

№ п/п	Наименование услуги	Пользователи услуги	Период доступности информационной системы	Плановое время реакции	Плановое время разрешения	Состав работ
4.	Организация работы с автоматизированной системой торгов, фондовый рынок (АСТ)	Члены биржи	В течение торгового дня ¹	20 рабочих минут	6 рабочих часов	Устранение технических и программных ошибок, возникающих в процессе работы АСТ
						Исправление некорректной работы функций АСТ
						Предоставление данных об IP-адресах подключения к серверам АСТ
				8 рабочих часов	Консультативная помощь по установке и обновлению торгового терминала АСТ	
					Предоставление документации по функциональным и техническим возможностям АСТ	
3 рабочих дня	Консультации по вопросам миграции торгового терминала АСТ на другую платформу операционной системы					
	Регистрация предложений по добавлению, развитию или модификации функций АСТ, которые могут быть учтены и реализованы в новой версии					
10 рабочих минут	2 рабочих часа	Предоставление выделенного доступа к серверу АСТ				
						Восстановление доступности АСТ

¹ Определение торгового дня, а также его длительность, устанавливаются внутренними документами Биржи.

№ п/п	Наименование услуги	Пользователи услуги	Период доступности информационной системы	Плановое время реакции	Плановое время разрешения	Состав работ
5.	Организация работы с универсальной торговой системой NEXT, валютный рынок (UTC NEXT)	Члены биржи	В течение торгового дня	20 рабочих минут	6 рабочих часов	Устранение технических и программных ошибок, возникающих в процессе работы UTC NEXT
						Исправление некорректной работы функций UTC NEXT
						Предоставление данных об IP-адресах подключения к серверам UTC NEXT
					8 рабочих часов	Консультативная помощь по установке и обновлению торгового терминала UTC NEXT
						Предоставление документации по функциональным и техническим возможностям UTC NEXT
					3 рабочих дня	Консультации по вопросам миграции торгового терминала UTC NEXT на другую платформу операционной системы
Регистрация предложений по добавлению, развитию или модификации функций UTC NEXT, которые могут быть учтены и реализованы в новой версии						
10 рабочих минут	2 рабочих часа	Восстановление доступности UTC NEXT				
6.	Организация работы с автоматизированной системой торгов – версия "Подписка" (АСТ Подписка)	– Члены биржи – АО "Центральный депозитарий ценных бумаг"	В течение торгового дня	20 рабочих минут	6 рабочих часов	Устранение технических и программных ошибок, возникающих в процессе работы АСТ Подписка
						Исправление некорректной работы функций АСТ Подписка
					8 рабочих часов	Консультативная помощь по установке и обновлению торгового терминала АСТ Подписка
						3 рабочих дня
					10 рабочих минут	2 рабочих часа

№ п/п	Наименование услуги	Пользователи услуги	Период доступности информационной системы	Плановое время реакции	Плановое время разрешения	Состав работ
7.	Организация работы с транзакционным FIX-шлюзом (FIX-API)	– Члены биржи – Организации – интеграторы информационных систем	В течение торгового дня	20 рабочих минут	6 рабочих часов	Устранение технических и программных ошибок, возникающих в процессе работы с FIX-API
						Исправление некорректной работы FIX-API
						Предоставление данных об IP-адресах подключения к серверам FIX-API
					8 рабочих часов	Помощь в восстановлении работы стороннего программного обеспечения с FIX-API
						Консультативная помощь по обновлению FIX-API
3 рабочих дня	Предоставление выделенного доступа к серверу FIX-API					
10 рабочих минут	2 рабочих часа	Восстановление доступности FIX-API со стороны Биржи				
8.	Организация работы с FIX-шлюзом market data (FIX-MD)	Организации – получатели биржевой информации	9.00-18.00 В рабочие дни	20 рабочих минут	6 рабочих часов	Устранение технических и программных ошибок, возникающих в процессе работы с FIX-MD
						Исправление некорректной работы FIX-MD
						Предоставление данных об IP-адресах подключения к серверам FIX-MD
					8 рабочих часов	Консультативная помощь по обновлению FIX-MD
					3 рабочих дня	Предоставление выделенного доступа к серверу FIX-MD
10 рабочих минут	2 рабочих часа	Восстановление доступности FIX-MD со стороны Биржи				

№ п/п	Наименование услуги	Пользователи услуги	Период доступности информационной системы	Плановое время реакции	Плановое время разрешения	Состав работ
9.	Организация работы системой eTransfer	<ul style="list-style-type: none"> – Члены биржи – Эмитенты ценных бумаг – АО "Центральный депозитарий ценных бумаг" 	9.00-18.00 В рабочие дни	20 рабочих минут	6 рабочих часов	Предоставление IP-адресов подключения к серверам eTransfer
		3 рабочих дня			Консультации по вопросам миграции терминала eTransfer на другую платформу операционной системы	
		АО "Центральный депозитарий ценных бумаг"		20 рабочих минут	6 рабочих часов	Предоставление ключей SSL (jks, pem) и ключей КЦМР (p12)
		8 рабочих часов			Восстановление транспорта системы eTransfer	