Приложение 2

к Требованиям к уровню предоставления ИТ-услуг

(Данное приложение изменено решениями Правления Биржи от 30 октября 2018 года и от 26 декабря 2019 года)

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) торгово-клиринговая система ASTS+ для фондового рынка;
 - 5) торгово-клиринговая система ASTS+ для валютного рынка;
 - 6) шлюзовые системы торгово-клиринговых систем ASTS+;
 - 7) система электронного документооборота is2in;
 - 8) корпоративный интернет-ресурс kase.kz;
 - 9) сайт закупок <https://secure.kase.kz>;
 - 10) система передачи информации eTransfer;
 - 11) модуль Web Clearing.

(Данный пункт изменен решением Правления Биржи от 10 ноября 2020 года)

2. Перечень услуг и работ, параметры их предоставления, категории пользователей информационных систем указаны в приложении 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 и классификации запросов, а также предоставления известных решений по запросам при наличии таковых в базе знаний первой линии поддержки;
 - 2) вторая и третья линии поддержки (сервисные инженеры) – выполняют функции поиска и предоставления решений по запросам, переданным от операторов, а также коммуникации с внешними пользователями в процессе выполнения работ.
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.

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, скриншоты сообщений об ошибках, логин, дату, время и место их возникновения, возможное воздействие события на других пользователей, другое) *(данный пункт изменен решением Правления Биржи от 10 ноября 2020 года)*.
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).
9. Каждому принятому запросу присваивается уникальный регистрационный номер.
10. 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 2 часов)	1			
	Высокая (до 4 часов)	2	2		
	Средняя (до 6 часов)	3	3		
	Низкая (до 8 часов)		4	4	
	Планирование (свыше 8 часов)			5	5

11. В случае если приоритеты исполнения запросов равны, порядок их исполнения определяется очередностью поступления запросов и/или ожидаемыми усилиями, необходимыми для их разрешения.
12. Операторы предоставляют известные решения по запросам при наличии таковых в базе знаний первой линии поддержки, а при отсутствии таковых выполняют процедуру функциональной эскалации.
13. Функциональная эскалация выполняется последовательно от одной линии поддержки на другую.
14. Сервисные инженеры и программисты второй и третьей линий поддержек также могут запросить у внешнего пользователя дополнительную информацию, необходимую для разрешения запросов.

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.

15. 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.