

ГРАФИК ДЕЖУРСТВА

кто принимает обращения заказчиков и ведёт инциденты в течение дня

редакция от 25.09.2026

1. Рабочее время и каналы

- 1.1. Рабочее время с понедельника по пятницу, с 9:00 до 18:00 по Москве.
- 1.2. Обращения принимаются в Telegram @tech_ash_it, по телефону +7 (499) 113-71-05, на почту info@protocol-it.ru и через форму на сайте. Все каналы читает тот, кто на связи. Снимки экрана присылайте без данных пациентов, клиентов и заёмщиков.
- 1.3. На обращение отвечаем в течение 1 часа. К критичному инциденту, из-за которого остановлена работа заказчика, приступаем в течение 4 часов.

2. Кто на связи

Время, мск	Отвечает	Второй исполнитель	Что делает
9:00–13:00	Основатель, ИТ-директор проекта	Руководитель сопровождения	Принимает обращения, ведёт критичные инциденты, назначает исполнителей на день, отвечает по протоколам недели.
13:00–16:00	Руководитель сопровождения	Инженер по серверам	Принимает обращения, ведёт инциденты, держит связь с заказчиками по текущим работам.
16:00–18:00	Инженер сопровождения, инженер по серверам или разработчик серверной части, по протоколу недели	Руководитель сопровождения	Принимает обращения, закрывает инциденты дня, незакрытое переносит на утро с записью в журнале.

Кто именно на связи на неделе, записано в протоколе недели заказчика. Часовые пояса команды перекрываются, поэтому московский день закрыт целиком.

3. Эскалация

- 3.1. Если отвечающий не подтвердил получение обращения за 30 минут, обращение переходит второму исполнителю.
- 3.2. Если через 60 минут обращение не подтверждено, оно уходит ИТ-директору проекта лично.
- 3.3. Критичный инцидент ведёт ИТ-директор проекта или руководитель сопровождения, второй исполнитель подключается сразу.

4. Вне рабочего времени

- 4.1. Обращения, пришедшие вечером, ночью и в выходные, принимаются каналами и берутся в работу утром следующего рабочего дня.
- 4.2. Для заказчиков с круглосуточным режимом по договору сопровождения на связи инженер по отделному расписанию. Номер для вызова и порядок вызова записаны в договоре и в протоколе

недели.

4.3. Мониторинг доступности систем заказчиков работает круглосуточно и сообщает отвечающему о падении раньше обращения.

5. Второй исполнитель

5.1. У каждой роли есть второй исполнитель, у обоих есть доступы по описи. Если первый недоступен, обращение ведёт второй, заказчик этого не замечает.

5.2. Кто на связи на неделе, объявляется в протоколе недели, заказчику ничего перенастраивать не нужно, каналы те же.

5.3. Заказчиков из других часовых поясов ведём в их рабочее время по согласованию на старте.

ИТ-директор проекта

(подпись)

С. Михайлов

Действующий документ компании «Протокол», protocol-it.ru. Пересматривается при изменении состава команды, дата редакции указана в заголовке.