Приложение № 9

**Присваивание приоритетов Заявке**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Срочность/Влияние | Очень высокий | Высокий | Средний | Низкий | Очень низкий |
| Очень высокий | Очень высокий | Очень высокий | Высокий | Средний | Низкий |
| Высокий | Очень высокий | Высокий | Высокий | Средний | Низкий |
| Средний | Высокий | Высокий | Средний | Низкий | Низкий |
| Низкий | Средний | Средний | Низкий | Низкий | Очень низкий |
| Очень низкий | Низкий | Низкий | Низкий | Очень низкий | Очень низкий |

Уровень срочности Заявки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Срочность** | **Инцидент** | **Запрос** |
| Очень высокий | Затрагиваемая функциональность используется не менее 10 раз в час | Затрагиваемая функциональность используется не менее 10 раз в час |
| Высокий | Затрагиваемая функциональность используется не менее 1 раза в час | Затрагиваемая функциональность используется не менее 1 раза в час |
| Средний | Затрагиваемая функциональность используется не менее 1 раза в день | Затрагиваемая функциональность используется не менее 1 раза в день |
| Низкий | Затрагиваемая функциональность используется не менее 1 раза в неделю | Затрагиваемая функциональность используется не менее 1 раза в неделю |
| Очень низкий | Затрагиваемая функциональность используется не менее 1 раза в месяц | Затрагиваемая функциональность используется не менее 1 раза в месяц |

Приоритет влияния

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Влияние** | **Инцидент** | **Запрос** |
| Очень высокий | Ситуации, из-за которых дальнейшая работа с системой становится невозможной. Возникает более чем в 5 организациях, в функционале, который относится к оперативной работе. | Заявка, связанная с расширением функционала или доработкой МИС (создание сложных отчетных форм, доработка изменений в системе ОМС). Либо Заявка, связанная с настройкой сложного функционала (например, персонифицированного учета, КДЛ, подключение оборудования).  Затрагивает более чем 5 организаций, в функционале, который относится к оперативной работе. |
| Высокий | Ситуации, связанные с проблемой функционирования системы, влекущей за собой невозможность использования одной или нескольких ее функций. Характеризуется отсутствием возможности других вариантов работы в системе со стороны Инициатора и ПЛТП.  Возникает не более чем в 5 организациях, в функционале, который относится к оперативной работе. | Заявка, связанная с расширением функционала или доработкой МИС (создание сложных отчетных форм, доработка изменений в системе ОМС). Либо Заявка, связанная с настройкой сложного функционала (например, персонифицированного учета, подключение оборудования).  Затрагивает не более чем 5 организаций, в функционале, который относится к оперативной работе. |
| Средний | Ситуации, связанные с проблемой функционирования системы, влекущей за собой невозможность выполнения какой-либо операции в системе либо ухудшение качества работы пользователей (например, замедление, необходимость дополнительных ручных действий и т.п.). Существует альтернативный способ выполнить затронутую функцию со стороны Инициатора и ПЛТП.  Возникает более чем в 5 организациях, в функционале, который относится к оперативной работе. | Заявка, связанная с необходимостью настройки системы, специалистов, справочников, отчетов, взаимодействия с внешними сервисами. Затрагивает более чем 5 организаций, в функционале, который относится к оперативной работе. |
| Низкий | Ситуации, влекущие за собой неудобства в работе, незначительно влияющие на ухудшение качества работы пользователей (например, возникающие периодически или возникающие при редко повторяемом стечении обстоятельств). Возникает не более чем в 5 организациях. | Заявка, связанная с необходимостью настройки системы, специалистов, справочников, отчетов, взаимодействия с внешними сервисами. Либо Заявка на предоставление информации, консультации или документации. Затрагивает не более чем 5 организаций. |
| Очень низкий | Ситуации, влекущие за собой незначительные неудобства в работе, не влияющие на качество работы пользователей (например, ошибки, возникающие при редко повторяемом стечении обстоятельств, трудновоспроизводимые при обычной работе пользователя). | Заявка на предоставление информации, консультации или документации. |