

М1:Архив

Регламент технической поддержки

Содержание

1	ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ	3
2	ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ..	5
2.1	Схема процесса.....	5
2.2	Используемые документы	5
2.3	Обязанности сторон	6
3	РАБОТА С ЗАПРОСАМИ	7
3.1	Состав полей описания запроса в системе багтрекинга	7
3.2	Типы запросов	8
3.3	Обработка запросов на устранение неполадок.....	8
3.3.1	Основные положения	8
3.3.2	Матрица приоритетов	9
3.3.3	Статусы запроса.....	9
3.4	Обработка запросов на консультацию	10
3.4.1	Основные положения	10
3.4.2	Матрица приоритетов	10
3.4.3	Статусы запроса.....	10
3.5	Обработка запросов на изменение.....	10
3.5.1	Основные положения	10
3.5.2	Матрица приоритетов	11
3.5.3	Статусы запроса.....	11
4	ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА ПОСТАВКИ ОБНОВЛЕНИЙ	11
4.1	Эксплуатационный комплекс.....	12
4.2	Поставка релиза	12
4.3	Поставка пакета исправлений	13
4.4	Правило формирования номера версии	13
4.5	Общая схема управления поставками	13
5	КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ ИСПОЛНИТЕЛЯ.....	15
5.1	Адреса и телефоны.....	15
5.2	Время работы службы поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ.....	15

1 Термины и сокращения

Таблица 1 Термины и сокращения

Термин, сокращение	Определение
СИСТЕМА	М1:Архив
ЗАКАЗЧИК	ООО «XXXXXXXXXXXXXX»
ИСПОЛНИТЕЛЬ	Поставщик СИСТЕМЫ (ООО «Мета модель Групп»)
КОМПЛЕКС	Аппаратно-программный комплекс, включающий все компоненты, необходимые для функционирования СИСТЕМЫ (оборудование, системное ПО, компоненты СИСТЕМЫ, средства диагностики, резервного копирования и восстановления и т.п.)
СП ЗАКАЗЧИКА	Служба поддержки ЗАКАЗЧИКА
СП ИСПОЛНИТЕЛЯ	Служба поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ
ПО	Программное обеспечение
Система багтрекинга	Информационная система, позволяющая фиксировать запросы в СП ИСПОЛНИТЕЛЯ и отслеживать их состояние, например, JIRA. Система багтрекинга доступна для работы как СП ИСПОЛНИТЕЛЯ, так и СП ЗАКАЗЧИКА.
Запрос	Под «запросами» понимаются все обращения в СП ИСПОЛНИТЕЛЯ, инициированные как пользователями СИСТЕМЫ, так и специалистами СП ЗАКАЗЧИКА и зарегистрированные в системе багтрекинга.
Неполадки	Любое поведение СИСТЕМЫ, отличное от описанного в документации
Консультация	Устная или письменная консультация, оказываемая специалистами ИСПОЛНИТЕЛЯ сотрудникам ЗАКАЗЧИКА по вопросам, непосредственно связанным с эксплуатацией СИСТЕМЫ.
Изменения	Любые изменения в функциональных и не функциональных характеристиках СИСТЕМЫ относительно характеристик, описанных в документации
База знаний	База знаний – информационный ресурс, предназначенный для накопления информации о запросах пользователей, возникших проблемах, способах их устранения и предотвращения. База знаний ведется СП ЗАКАЗЧИКА. СП ИСПОЛНИТЕЛЯ предоставляет подробную информацию об запросах, в разрешении которых служба участвовала, для пополнения базы знаний.
Релиз	Новая версия СИСТЕМЫ, которая содержит изменения функциональности или несет изменения, связанные с переходом на новое окружение (новую версию платформы, ОС, СУБД и т.п), а также может также включать исправления ошибок.

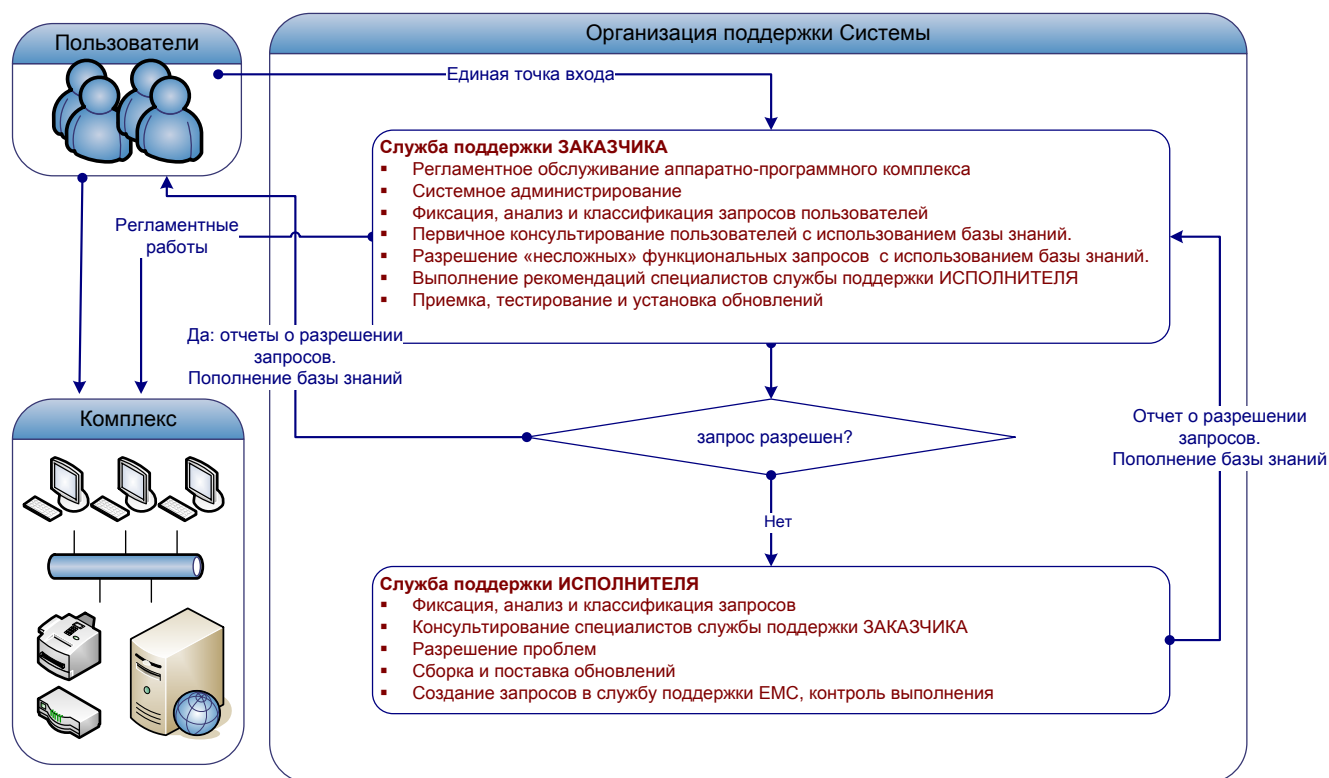
Термин, сокращение	Определение
Патч (patch)	Пакет исправлений найденных в СИСТЕМЕ ошибок. Не изменяет функциональность СИСТЕМЫ.
Релиз-план	План, который определяет сроки поставки релизов и их функциональность.
Обновление СИСТЕМЫ	Обновление СИСТЕМЫ это новый релиз или пакет исправлений. Комплект обновления содержит устанавливаемые компоненты СИСТЕМЫ, перечень выполненных изменений, исправленных ошибок, известных проблем (Release Notes), а также инструкцию по установке.

2 Общее описание процесса технической поддержки

Процесс технической поддержки предназначен для обеспечения бесперебойной работы СИСТЕМЫ, повышения эффективности работы пользователей, а также для снижения стоимости эксплуатации СИСТЕМЫ. Процесс технической поддержки требует упорядоченного взаимодействия специалистов ИСПОЛНИТЕЛЯ и ЗАКАЗЧИКА. Основные стороны этого взаимодействия описаны в данном документе.

Кроме обеспечения работоспособности СИСТЕМЫ в ее текущей функциональности, процесс технической поддержки может включать задачи развития СИСТЕМЫ, которые выражаются в анализе и реализации запросов на изменение функциональности.

2.1 Схема процесса



Ниже описаны обязанности служб, участвующих в обработке запросов. Взаимодействие между СП ЗАКАЗЧИКА и СП ИСПОЛНИТЕЛЯ осуществляется с использованием системы багтреккинга.

2.2 Используемые документы

Для осуществления процесса технической поддержки необходима следующая документация:

1. Технический проект КОМПЛЕКСА (инфраструктуры);
2. Руководство пользователя СИСТЕМЫ;
3. Руководство администратора СИСТЕМЫ;
4. Эксплуатационная документация на используемое системное и платформенное ПО;
5. Эксплуатационная документация на используемое оборудование;
6. Документация в составе поставки обновлений:
 - Release Notes;

- инструкция по установке релиза.
7. Внутренние регламенты и положения ЗАКАЗЧИКА.

2.3 Обязанности сторон

Таблица 2 Обязанности сторон

Действие	Описание
Обязанности службы поддержки ЗАКАЗЧИКА (СП ЗАКАЗЧИКА)	
Регламентное обслуживание	Регулярное регламентное обслуживание КОМПЛЕКСА в соответствии со следующими документами: <ul style="list-style-type: none"> • руководство администратора СИСТЕМЫ; • эксплуатационная документация на используемое системное и платформенное ПО; • эксплуатационная документация на используемое оборудование; • внутренние регламенты и положения ЗАКАЗЧИКА
Регистрация запросов	Регистрация запросов конечных пользователей в соответствии с внутренним регламентом СП ЗАКАЗЧИКА и с использованием принятых в СП ЗАКАЗЧИКА средств
Первичный анализ и разрешение запросов	Первичный анализ и разрешение запросов, не требующих эскалации в другие службы. Для разрешения запросов специалисты СП ЗАКАЗЧИКА должны использовать следующие источники информации: <ul style="list-style-type: none"> • руководство пользователя СИСТЕМЫ; • знания, опыт, документацию и нормативные положения, используемые в процессе регламентного обслуживания ПО и оборудования; • базу знаний службы поддержки; • рекомендации специалистов служб поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ.
Эскалация запросов	В случае невозможности разрешения запроса специалистами СП ЗАКАЗЧИКА, формирование запроса в службу поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ посредством создания описания запроса в системе багтрекинга. Хотя в процессе эскалации можно пользоваться любыми коммуникациями, но запрос считается зафиксированным только после заведения его заказчиком в системе багтрекинга
Установка пакетов обновлений	Приемка пакетов обновлений от СП ИСПОЛНИТЕЛЯ, установка пакетов обновлений в тестовую среду, проверка пакета обновлений и установка обновлений в продуктивную среду.
Ведение базы знаний	Первичную базу знаний представляет система багтрекинга. ЗАКАЗЧИК в целях оптимизации работы с конечными пользователями может вести отдельную расширенную базу знаний.
Мониторинг состояния запросов	Мониторинг состояния запросов с учетом матрицы приоритетов. Эскалация проблем в разрешении запросов в соответствии с должностной подчиненностью. Своевременная проверка разрешения и запросов и их закрытие.
Обязанности службы поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ (СП ИСПОЛНИТЕЛЯ)	
Анализ и разрешение запросов	Анализ и разрешение зафиксированных в системе багтрекинга запросов на устранение неполадок и на оказание консультаций в соответствии с данным регламентом.

Поставка обновлений	Внесение необходимых изменений в код и документацию, сборка и поставка пакетов обновлений, включая измененную документацию и инструкции по установке.
Сервисный выезд	Выезд специалиста ИСПОЛНИТЕЛЯ, при необходимости, на место эксплуатации СИСТЕМЫ для разрешения запроса.
Оценка запросов на изменения.	Анализ и оценка зафиксированных в системе багтрекинга запросов на изменения.
Доработка СИСТЕМЫ	Разработка и реализация релиз-плана.

3 Работа с запросами

3.1 Состав полей описания запроса в системе багтрекинга

Таблица 3 Состав полей запроса

Поле	Содержание/возможные значения	Кем заполняется
Проект	Наименование проекта	СП ЗАКАЗЧИКА
Тип запроса	<ul style="list-style-type: none"> Запрос на устранение неполадок Запрос на консультацию Запрос на изменение 	СП ЗАКАЗЧИКА
Название	Краткое наименование запроса	СП ЗАКАЗЧИКА
Описание	Подробное описание запроса	СП ЗАКАЗЧИКА
Вложенные файлы	Файлы, содержащие любую связанную с запросом информацию	СП ЗАКАЗЧИКА
Релиз (выбор из списка)	Обозначение релиза, к которому относится запрос	СП ИСПОЛНИТЕЛЯ
Комментарии	Описывает результаты анализа и обработки запроса. Служит источником заполнения базы знаний	СП ИСПОЛНИТЕЛЯ
Связи с другими запросами (можно указать тип связи)	Указывает логические связи с другими запросами. Облегчает аналитическую работу с запросами.	СП ЗАКАЗЧИКА/СП ИСПОЛНИТЕЛЯ
Автор	Пользователь, создавший запись об запросе	Заполняется автоматически
Инициатор	В поле приводится информация о месте возникновения запроса (подразделение) или о конкретном пользователе или специалисте, обратившемся с запросом и т.п.	СП ЗАКАЗЧИКА
Дата создания	Дата и время создания записи о запросе	Заполняется автоматически
Дата модификации	Дата и время внесения последнего изменения в любое поле описания запроса	Заполняется автоматически

Приоритет	<ul style="list-style-type: none"> • П1 – Высокий • П2 – Средний • П3 – Низкий 	Приоритет указывается СП ЗАКАЗЧИКА, но согласуется с СП ИСПОЛНИТЕЛЯ.
Статус	<ul style="list-style-type: none"> • Открыт • Обрабатывается • Выполнен • Закрыт 	См. ниже

Состав полей может изменяться в процессе работы по согласованию сторон.

3.2 Типы запросов

Тип запроса указывает на основную причину запроса и может принимать одно из следующих значений:

Таблица 4 Типы запросов

Тип запроса	Описание
Запрос на устранение неполадок	Содержит информацию о сбое, отказе или другом событии, не являющемся частью нормального функционирования СИСТЕМЫ.
Запрос на консультацию	Содержит запрос на предоставление информации по вопросам эксплуатации СИСТЕМЫ или ее развития.
Запрос на изменение	Содержит запрос на доработку СИСТЕМЫ

После анализа запроса, по согласованию сторон тип запроса может быть изменен.

3.3 Обработка запросов на устранение неполадок

3.3.1 Основные положения

1. Приоритет указывает на важность запроса и определяет, как срочно запрос должен быть разрешен.
2. Время реакции и время разрешения запроса исчисляется с момента создания запроса с учетом времени работы СП ИСПОЛНИТЕЛЯ
3. Время разрешения запроса является нормативным, но не гарантированным.
4. При невозможности быстро разрешить запрос высокого приоритета специалисты ИСПОЛНИТЕЛЯ осуществляют поиск и реализацию временных обходных решений, позволяющих восстановить работоспособность СИСТЕМЫ.
5. Разрешение запросов на устранение неполадок с высоким и средним приоритетом осуществляется путем создания и поставки пакетов исправлений (patch).
6. Разрешение запросов на устранение неполадок с низким приоритетом осуществляется преимущественно включением исправлений в очередной релиз, либо, если план релизов отсутствует, поставкой пакетов, объединяющих несколько накопленных исправлений.

3.3.2 Матрица приоритетов

Таблица 5 Матрица приоритетов

Приоритет	Описание	Время реакции СП ИСПОЛНИТЕЛЯ	Время разрешения запроса
П1 – Высокий	Неполадки в работе СИСТЕМЫ. Работа СИСТЕМЫ полностью остановлена.	1 час	4 часа
П2 – Средний	Неполадки в работе СИСТЕМЫ. Работа с СИСТЕМОЙ затруднена, но в целом система работоспособна.	2 часа	2 дня или в очередном релизе
П3 – Низкий	Некритические проблемы или дефекты. Ошибки в документации.	16 часов	В очередном релизе

3.3.3 Статусы запроса

Запрос может иметь следующие статусы:

Таблица 6 Статусы запроса

Статус	Уточнение статуса	Описание
Открыт	<ul style="list-style-type: none"> • - • Открыт заново 	Устанавливается автоматически при добавлении запроса в систему багтрекинга специалистами СП ЗАКАЗЧИКА или устанавливается СП ЗАКАЗЧИКА в случае, если ранее закрытый запрос необходимо открыть вновь
Обрабатывается	<ul style="list-style-type: none"> • - • Требуется дополнительная информация • Включен в релиз-план (указывается номер релиза) 	Устанавливается СП ИСПОЛНИТЕЛЯ
Выполнен	<ul style="list-style-type: none"> • Поставлен патч (указывается номер патча) • Выполнена поставка релиза, в который включено требуемое изменение (указывается номер релиза) • Не может быть разрешен • Не воспроизводится • Дублирование уже внесенного запроса 	Устанавливается СП ИСПОЛНИТЕЛЯ
Закрыт	<ul style="list-style-type: none"> • - • Отозван 	Устанавливается СП ЗАКАЗЧИКА в случае подтверждения ими разрешения запроса или в случае его отмены.

3.4 Обработка запросов на консультацию

3.4.1 Основные положения

1. Приоритет указывает на требуемую срочность оказания консультации.
2. Время реакции исчисляется с момента создания запроса с учетом времени работы СП ИСПОЛНИТЕЛЯ. Сама консультация оказывается либо сразу, либо время оказания согласуется сторонами в зависимости от характера вопроса.
3. Запрос на выезд специалиста ИСПОЛНИТЕЛЯ на территорию ЗАКАЗЧИКА с целью проведения обучения пользователей или решения других вопросов также относится к категории консультаций и требует согласования сторонами.

3.4.2 Матрица приоритетов

Таблица 7 Матрица приоритетов

Приоритет	Время реакции СП ИСПОЛНИТЕЛЯ
П1 – Высокий	2 часа
П2 – Средний	8 часов
П3 – Низкий	2 дня

3.4.3 Статусы запроса

Запрос может иметь следующие статусы:

Таблица 8 Статусы запроса

Статус	Уточнение статуса	Описание
Открыт		Устанавливается автоматически при добавлении запроса в систему багтрекинга специалистами СП ЗАКАЗЧИКА
Обрабатывается		Устанавливается СП ИСПОЛНИТЕЛЯ при подготовке к оказанию консультации.
Выполнен		Устанавливается СП ИСПОЛНИТЕЛЯ при оказании консультации.
Закрыт	<ul style="list-style-type: none">• -• Отозван	Устанавливается СП ЗАКАЗЧИКА в случае подтверждения оказания консультации или в случае отмены запроса.

3.5 Обработка запросов на изменение

3.5.1 Основные положения

1. Запросы на изменения реализуются в рамках выпуска новых версий (релизов) СИСТЕМЫ. Решение о включении или не включении запрашиваемого изменения в тот или иной будущий релиз принимает ИСПОЛНИТЕЛЬ на основании анализа необходимости изменения в контексте стратегии развития СИСТЕМЫ.
2. Приоритет указывает на важность запрашиваемого изменения для ЗАКАЗЧИКА.

3. ИСПОЛНИТЕЛЬ сообщает ЗАКАЗЧИКУ о принятом решении и сроках выхода релиза с запрашиваемыми изменениями в течение срока реакции на запрос.
4. Время реакции на запрос исчисляется с момента создания запроса с учетом времени работы СП ИСПОЛНИТЕЛЯ.
5. Время реакции является нормативным, но не гарантированным. Время реакции связано с разработкой релиз-плана, который учитывает все факторы, влияющие на развитие СИСТЕМЫ.

3.5.2 Матрица приоритетов

Таблица 9 Матрица приоритетов

Приоритет	Ориентировочное время реакции на запрос на изменение
П1 – Высокий	10 дней
П2 – Средний	30 дней
П3 – Низкий	60 дней

3.5.3 Статусы запроса

Запрос может иметь следующие статусы:

Таблица 10 Статусы запроса

Статус	Уточнение статуса	Описание
Открыт	<ul style="list-style-type: none"> • - • Открыт заново 	Устанавливается автоматически при добавлении запроса в систему багтрекинга специалистами СП ЗАКАЗЧИКА или устанавливается СП ЗАКАЗЧИКА в случае, если ранее закрытый запрос необходимо открыть вновь.
Обрабатывается	<ul style="list-style-type: none"> • - • Требуется дополнительная информация • Включен в релиз-план (указывается номер релиза) 	Устанавливается СП ИСПОЛНИТЕЛЯ
Выполнен	<ul style="list-style-type: none"> • Выполнена поставка релиза, в который включено требуемое изменение (указывается номер релиза) • Дублирование уже внесенного запроса 	Устанавливается СП ИСПОЛНИТЕЛЯ
Закрыт	<ul style="list-style-type: none"> • - • Отозван • Не включен в релиз-план 	Устанавливается СП ЗАКАЗЧИКА при проверке релиза в случае подтверждения выполнения требуемого изменения или в случае его отмены.

4 Описание процесса поставки обновлений

Обновление СИСТЕМЫ это либо новый релиз, либо пакет исправлений.

Соблюдение сторонами процесса поставки обновлений СИСТЕМЫ позволяет:

- Контролировать процесс внесения изменений в систему;
- Снизить риск при установке обновлений или внесении изменений в настройки и конфигурации окружений;
- Планировать и оптимально распределять ресурсы, необходимые для поддержки окружений;
- Устранить несогласованность внесения изменений и установки обновлений на окружения;
- Устранить неопределенность ответственности за установку, проверку и исправление замечаний.

4.1 Эксплуатационный комплекс

Для обеспечения процедуры поставки обновлений эксплуатационный комплекс ЗАКАЗЧИКА должен включать описанные ниже среды.

Таблица 11 Описание сред

Среда	Описание
Продуктивная среда	Промышленная среда, с которой работают конечные пользователи СИСТЕМЫ. Конфигурация продуктивной среды определяется соответствующей документацией.
Тестовая среда	Функциональная копия (как правило, менее производительная) промышленной серверной структуры, предназначенная для проверки ЗАКАЗЧИКОМ обновлений СИСТЕМЫ, а также для обучения пользователей, воспроизведения проблем и т.п.

В инфраструктуре ИСПОЛНИТЕЛЯ развернута среда разработки

В целях повышения эффективности технической поддержки, в том числе для помощи в установке релизов, ЗАКАЗЧИК может предоставить доступ ИСПОЛНИТЕЛЮ к Тестовому и Продуктивному окружению, если это допускается внутренними положениями ЗАКАЗЧИКА.

4.2 Поставка релиза

1. Поставка релиза производится в соответствии с утвержденным релиз-планом. В поставку должны быть включены списки выполненных изменений, исправленных ошибок, известных проблем (Release Notes), а также инструкция по установке релиза;
2. Установка релиза производится в тестовую среду ЗАКАЗЧИКА через удаленный доступ силами ИСПОЛНИТЕЛЯ или самостоятельно ЗАКАЗЧИКОМ в соответствии с инструкцией по установке, с обязательным созданием резервной копии;
3. Проверка релиза в тестовой среде осуществляется ЗАКАЗЧИКОМ в соответствии с программой и методикой испытаний (ПиМИ);
4. Критерий возможности установки релиза в продуктивную среду должен быть определен в ПиМИ;
5. Обнаруженные в процессе испытаний ошибки, не препятствующие установке релиза в продуктивную среду согласно критериям, определенным в ПиМИ, исправляются ИСПОЛНИТЕЛЕМ в согласованные сроки либо поставкой патча, либо в очередном плановом релизе;
6. Если в релизе были найдены ошибки, не допускающие установку релиза в продуктивную среду, то ЗАКАЗЧИКОМ выполняется восстановление тестовой

среды из резервной копии. Ошибки исправляются ИСПОНИТЕЛЕМ в согласованные сроки в текущем релизе и процесс поставки повторяется заново.

7. В случае успешного прохождения испытаний в тестовой среде ЗАКАЗЧИК самостоятельно или с помощью ИСПОЛНИТЕЛЯ производит обновление продуктивной среды. Организационную подготовку обновления ЗАКАЗЧИК проводит в соответствии с внутренними регламентами (планирует обновление на нерабочее время, информирует конечных пользователей о том, в какое время система будет недоступна, какие изменения будут в системе после возобновления работы и т.п.). Установка релиза в продуктивную среду производится в соответствии с инструкцией по установке, с обязательным созданием резервной копии.
8. После установки релиза в продуктивную среду ЗАКАЗЧИК проводит испытания в соответствии с ПиМИ (в ПиМИ может быть определена сокращенная методика для повторных испытаний).
9. Далее, в зависимости от результатов испытаний, выполняются действия, аналогичные изложенным в пунктах 5, 6.

4.3 Поставка пакета исправлений

1. Поставка пакета исправлений в зависимости от сложности исправлений и их срочности может осуществляться как аналогично поставке полноценного релиза, так и по сокращенной схеме (установка в тестовую среду с сокращенной проверкой, установка непосредственно в продуктивную среду с выполнением страхующих действий и другие варианты).
2. Пакет исправлений, аналогично релизу, содержит ряд файлов, включая инструкцию по установке и список исправленных ошибок.
3. В целях ускорения установки пакета обновлений и других необходимых действий ЗАКАЗЧИК может предоставить доступ ИСПОЛНИТЕЛЮ к тестовой и продуктивной среде, если это допускается внутренними нормативными положениями ЗАКАЗЧИКА.
4. Пакет исправлений автоматически включаются в последующие релизы.

4.4 Правило формирования номера версии

Формат номера версии релиза: А.В.С

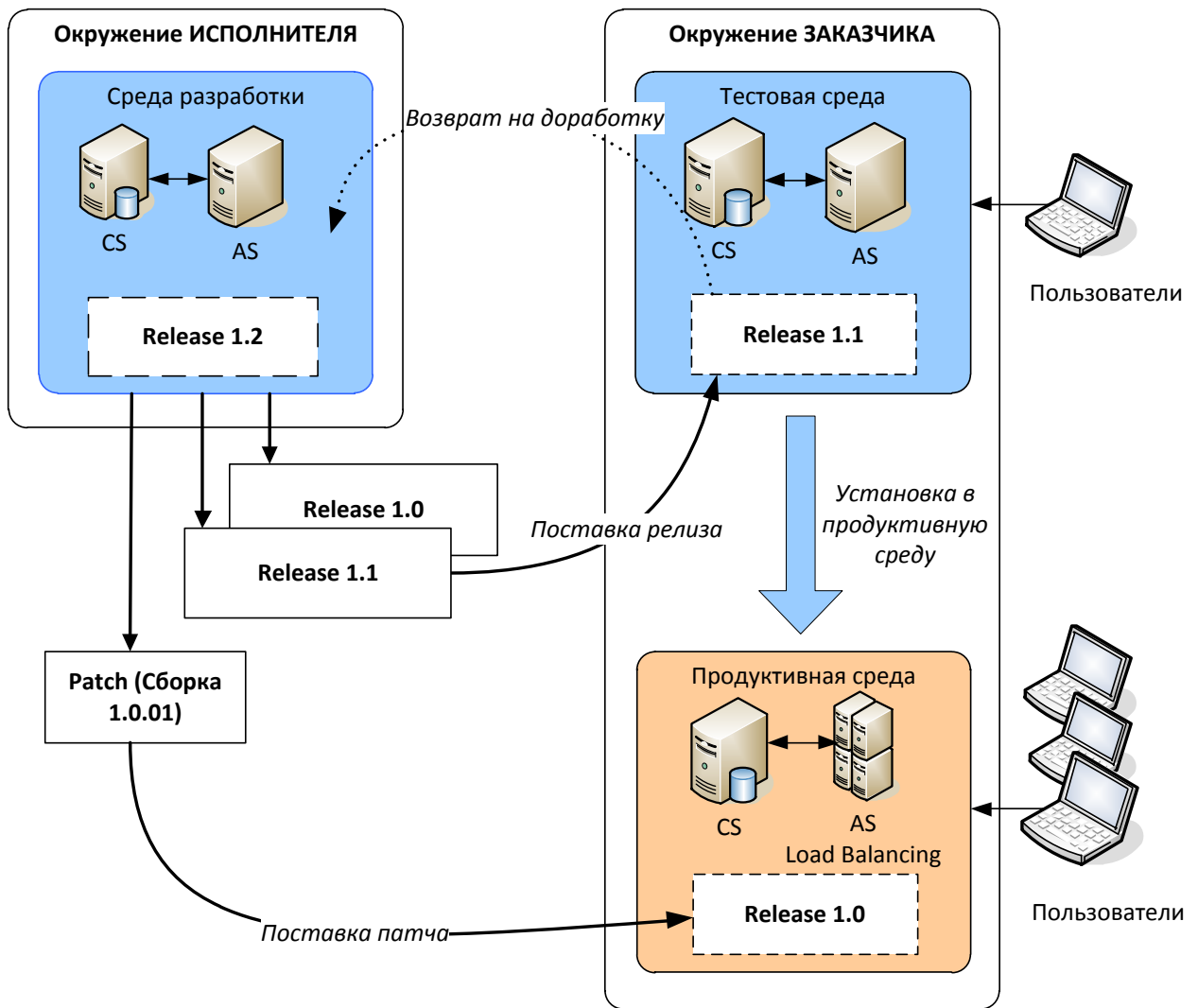
А – главный номер версии (major version number).

В – вспомогательный номер версии (minor version number).

С – номер сборки (build number).

Совокупность главного и вспомогательного номеров версии (А.В) определяют функциональность СИСТЕМЫ. Главный номер версии увеличивается только при очень серьезном изменении функционала. При исправлении ошибок, которые не меняют функционал, будет меняться только номер сборки

4.5 Общая схема управления поставками



5 Контактная информация службы поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ

5.1 Адреса и телефоны

Для обращения в службу поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ должна использоваться система багтрекинга в описанном выше порядке.

В случае возникновения проблем в использовании системы багтрекинга необходимо использовать адрес электронной почты или телефон службы технической поддержки.

В случае неудовлетворенности обработкой запросов или при наличии иных проблем, связанных с процессом технической поддержки, необходимо обратиться непосредственно к ведущему специалисту по технической поддержке или, в порядке эскалации, к ответственным лицам Исполнителя, контакты которых приведены в таблице.

Адрес системы багтрекинга	https://ecmc.atlassian.net/jira/servicedesk
Адрес электронной почты СП ИСПОЛНИТЕЛЯ	support@metamodel-group.ru
Телефон службы поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ	(812) 383-52-01 #301

5.2 Время работы службы поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ

Специалисты службы поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ доступны в рабочие дни с 10:00 до 18:30 по Московскому времени.

Доступность системы багтрекинга

- круглосуточно: 24x7x365,
- допустимое время простоя за год: 24 часа
- допустимое время простоя единовременно: 8 часов

Примечание: под «простоем» понимается интервал от первого сообщения ЗАКАЗЧИКА об отказе системы до полного восстановления с учетом времени работы службы поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ.