Enterprise 2 digital
www.software-kit.ru

Положение о технической поддержке Платформы E2D

Enterprise 2 digital
www.software-kit.ru

Содержание

Термины и сокращения 3
1. Порядок оказания услуг по технической поддержке 5
1.1. Общие сведения 5
1.2. Состав услуг 5
1.3. Уровни технической поддержки 5
2. Организация процесса оказания услуг по технической поддержке 6
2.1. Обращение в техническую поддержку 6
2.2. Регистрация и первичная классификация обращения 6
2.3. Уточнение информации по новому обращению 6
2.4. Классификация и маршрутизация обращения 7
2.5. Исполнение и координация обращения 7
2.6. Закрытие обращения 7
2.7. Контроль исполнения процесса 8
2.8. Оценка эффективности процесса 8
2.9. Пакеты программ поддержки 9
2.9.1. Пакет поддержки «Базовый» (минимальный) 9
2.9.2. Пакет поддержки «Стандартный» 9
2.9.3. Пакет поддержки «Расширенный» 9
2.10. Регламент оказания услуг технической поддержки. 9
2.10.1. Условия исполнения обязательств по поддержке 9
2.11. Порядок оказания услуг 9
2.12. Определение приоритета 10

Термины и сокращения

В настоящем документе используются следующие термины:

Термин	**Определение**
Время разрешения Обращения/Заявки	Время с момента принятия Обращения в работу до момента разрешения и/или закрытия Обращения.
Время реагирования	Время с момента получения Исполнителем заявки Заказчика, до момента, когда представитель Исполнителя свяжется с Заказчиком для начала работ по Обращению/Заявке.
Заказчик	Юридическое лицо, обладающее правом на техническую поддержку и сопровождение на срок, предусмотренным в Контакте (Договоре).
Исполнитель	Организация, осуществляющая техническую поддержку и сопровождение Платформы.
Обращение/Заявка	Устное или письменное обращение полномочных представителей Заказчика к Исполнителю для получения услуг поддержки.
Оператор	Центр технической поддержки, осуществляющий действия по техническому сопровождению и поддержке.
Ошибка в работе программного обеспечения	Несоответствие поведения программного обеспечения изложенному в документации на программное обеспечение, появление сообщений об ошибках при выполнении документированных действий. Неправильные настройки (включая создание новых отчетов, написания скриптов, создания или изменения деловых процедур) программного обеспечения, неисправности в стороннем программном обеспечении и его настройках, ошибки или неправильные настройки оборудования, линий связи, прочие ошибки, приводящие к появлению ошибок при работе программного обеспечения Заказчика, не являются ошибками в программном обеспечении. Логика работы программного обеспечения, отличающаяся от предполагаемой Заказчиком или не соответствующая действующим процедурам Заказчика, не является ошибкой в работе программного обеспечения.
Платформа	Программное решение Enterprise 2 Digital (E2D), экосистема для построения корпоративных решений на основе единого озера данных.
Приоритет	Параметр, определяющий порядок обработки обращений Заказчика Исполнителем. Приоритет определяется степенью воздействия неисправности на Систему и бизнес-процессы Заказчика.
Продукция (прикладное программное обеспечение, далее ПО, программно-аппаратный комплект, далее ПАК)	Совокупность экземпляров программ для ЭВМ или программно-аппаратных комплексов, перечисленных в Контакте (Договоре) на техническую поддержку.

Термин	Определение
Рабочий день	Промежуток времени с 9-00 до 18-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.
Рабочий час	Астрономический час в пределах Рабочего дня.
Техническая поддержка	Совокупность видов сервисных услуг по обслуживанию Контрактов (Договоров).
Штатный режим работы	Режим функционирования системы, при котором все компоненты системы работают в соответствии с техническими характеристиками и рекомендациями производителя и обеспечивают соответствие установленной Заказчиком схеме функционирования системы.

В настоящем документе используются следующие сокращения:

Сокращение/ Термин	Определение
ЗНИ	Запрос на изменения
ОС	Операционная система
ПК	Персональный компьютер
ПО	Программное обеспечение
СМКСС	Средство мониторинга качества сопровождения систем, используемое Исполнителем в ходе оказания услуг по предоставленному Заказчиком доступу, для управления заявками Заказчика по вопросам технической поддержки, эксплуатации, консультации, иного вида обращения, связанного с оказанием услуг или ограничением доступности услуг.
СТП	Служба технической поддержки.
ЦК	Центр компетенции. Центр компетенции является ответственным за классификацию и маршрутизацию всех обращений.
SLA	(англ. Service Level Agreement, SLA) Соглашение об уровне предоставления услуги.

1. Порядок оказания услуг по технической поддержке

1.1. Общие сведения

Настоящий документ носит информационно-ознакомительный характер и не является офертой. Условия технической поддержки определяются договором на оказание услуг. Время обращения и сроки рассмотрения обращений определяются SLA.

Техническая поддержка оказывается производителем ПО только в случае:

- действия срока технической поддержки или оплаты его продления;
- соблюдения всех условий применения Платформы и лицензионного договора.

1.2. Состав услуг

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- помощь в установке обновлений программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения.

Техническая поддержка пользователей по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации осуществляется по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу.

1.3. Уровни технической поддержки

Техническая поддержка 1 (первого) уровня осуществляет прием, обработку и первоначальный анализ запросов конечных пользователей, а также решение общих и наиболее простых либо типовых вопросов использования Платформы в рамках эксплуатации. Также на первом уровне выполняется регистрация обращений.

Техническая поддержка 2 (второго) уровня представлена квалифицированными инженерами сопровождения и техническими специалистами. Они выполняют консультирование, настройку, устранение ошибок и возникших неполадок в работе программного обеспечения. Обращение к технической поддержке 2 уровня не предполагает изменения или добавления функционала и интеграции, а также выполнения сложных настроек.

Техническая поддержка 3 (третьего) уровня осуществляется специалистами, обладающими экспертными знаниями о структуре, принципах работы, применяемых технологиях и программно-технических элементах, с помощью которых реализуются функциональные возможности Платформы. На данном уровне выполняются сложные настройки и вносятся при необходимости изменения в работу компонентов Платформы.

2. Организация процесса оказания услуг по технической поддержке

Процесс технической поддержки пользователей состоит из нескольких процедур:

- обращение в техническую поддержку;
- регистрация и первичная классификация обращений;
- уточнение информации по новому обращению;
- классификация и маршрутизация обращения;
- исполнение и координация обращения;
- закрытие обращения;
- контроль исполнения процесса;
- оценка эффективности процесса.

2.1. Обращение в техническую поддержку

Обращения от пользователей могут поступать посредством телефонного звонка или по электронной почте.

Все первичные обращения имеют статус «Новое».

При обращении пользователь должен предоставить следующую минимальную информацию:

- наименование организации;
- ФИО пользователя полностью;
- e-mail пользователя;
- личный телефон контакта;
- телефон контакта организации, к которой относится пользователь (если применимо);
- подробное описание проблемы с адресом и наименованием организации.

При отсутствии вышеуказанной информации сотрудник технической поддержки должен запросить необходимую дополнительную информацию, что может в свою очередь увеличить время обработки обращения.

2.2. Регистрация и первичная классификация обращения

Процесс регистрации обращения является типовым и не зависит от способа приема обращения.

В рамках регистрации обращения ответственный сотрудник:

- проверяет правильность заполнения данных по обращению;
- регистрирует обращение для учета.

2.3. Уточнение информации по новому обращению

В случае предоставления неполной или некорректной информации по контактным данным и/или ключевой информации по сути обращения ответственный сотрудник запрашивает необходимую ему информацию для регистрации обращения посредством отправки e-mail-запроса в адрес контактного лица/инициатора запроса. Обращению в таком случае присваивается статус «Запрос дополнительной информации» и такое обращение считается зарегистрированным.

В случае, если необходимые данные не предоставляются в течение регламентированного времени, такой запрос выполняется и закрывается.

2.4. Классификация и маршрутизация обращения

Центр компетенции является ответственным за классификацию и маршрутизацию всех обращений.

Диспетчер КЦ ежедневно в течение рабочего дня проводит мониторинг наличия обращений в СМКСС со статусом «Новое». Далее Диспетчер КЦ заполняет необходимые поля по такому обращению и переводит его в статус «Зарегистрировано». Диспетчер КЦ для всех обращений со статусом «Новое» проверяет возможность выполнения обращения посредством инструкций Базы знаний. В случае, если в Базе знаний по описанной в обращении ситуации данных нет, обращению проставляется статус «Зарегистрировано» автоматически после нажатия кнопки «Передать Инженеру» в СМКСС на рассмотрение Инженеру ЦК.

Инженер ЦК оценивает корректность обращения и присвоенной ему классификацию. В случае, если отсутствует возможность выполнить обращение силами ЦК, Инженер ЦК эскалирует данное обращение на Рабочую группу посредством назначения инцидента/ЗНИ на Рабочую группу в СМКСС.

Инженер ЦК производит классификацию обращений по группе и типу оказываемой услуги, согласно справочнику групп услуг. Если значение было ранее установлено Диспетчером КЦ неверно, Инженер ЦК может его изменить на корректный вариант до момента принятия обращения в работу. В том случае, если был некорректно указан Приоритет обращения, Инженер ЦК может его изменить самостоятельно.

2.5. Исполнение и координация обращения

Все маршрутизированные на РГ Инженером ЦК обращения переходят в статус «Направлено в группу». Информирование Руководителя РГ/Координатора изменений о назначении инцидента/ЗНИ на РГ происходит автоматически через систему СМКСС по электронной почте. Исполнитель работ/Менеджер изменения Рабочей группы информируется напрямую только в том случае, если ЗНИ или инцидент изначально были определены на данного Исполнителя.

Далее Руководитель РГ/Координатор изменений производит анализ поступившего инцидента/ЗНИ с целью определения корректности маршрутизации обращения в указанную Рабочую группу и определения достаточности внесенной информации по обращению для осуществления работы по связанным с ним сущностям.

В случае корректной маршрутизации обращения и полноты внесенной информации Руководитель РГ/Координатор изменений назначает Исполнителя работ/Менеджера изменения.

Процесс исполнения работ по обращению с категорией «Инцидент» описан в Регламенте по управлению инцидентами.

Процесс исполнения работ по обращению с категорией «Запрос на изменение» описан в Регламенте по управлению изменениями и в Регламенте по управлению релизами.

2.6. Закрытие обращения

По всем обращениям в статусе «Выполнено» необходимо запрашивать подтверждение выполнения у Контактного лица (либо Инициатора запроса). Запрос на подтверждение выполнения работ высылается автоматически на указанный обратный e-mail Контактного лица (либо Инициатора запроса) после перевода обращения в статус «Выполнено». Если Контактное лицо и Инициатор запроса – это разные пользователи, то Обращение может быть переведено в статус «Выполнено» сотрудниками СТП.

В том случае, если по обращению были связанные инциденты/ЗНИ, то такое обращение автоматически при выполнении связанных с ним сущностей переводится в статус «Контроль». После чего обращение переводится в статус «Выполнено» Инженером ЦК. Далее обращение закрывается либо автоматически по истечении 3-х дней с момента выполнения, либо по получению подтверждения от контактного лица.

В случае если у Контактного лица имеются замечания к выполнению работ по обращению, оно может вернуть обращение на доработку посредством электронной почты, ответив на автоматический запрос с указанием причин возврата в работу обращения, либо посредством телефонного звонка, также уточнив причины возврата в работу обращения.

Обращение в этом случае возвращается в статус «Зарегистрировано» и запускается процедура по устранению несоответствий и замечаний. В ходе выяснения и анализа причин возврата обращения на доработку Инженер ЦК возвращает на доработку связанные с исходным обращением инциденты/ЗНИ соответствующей Рабочей группе или создает и направляет в работу новые Инциденты/ЗНИ, связанные с этим обращением.

Обращения со статусом «Закрыто» недоступны для дальнейшего редактирования в Системе.

2.7. Контроль исполнения процесса

Контроль исполнения процесса поддержки пользователей выполняет Координатор ЦК.

2.8. Оценка эффективности процесса

Критерием оценки эффективности процесса обработки обращений является количество обращений, выполненных с превышением временных параметров, указанных в SLA (Таблица 1).

Таблица 1. **Временные нормативы работы с инцидентами**

Тип*	**Время реагирования Исполнителя**	**Время устранения****	**Срок прибытия специалистов Исполнителя на место эксплуатации*****
2-й тип	4 часа	16 часов	24 часа
3-й тип	6 часа	24 часа******	8 часов

* Типы определяются в соответствии с Регламентом Заказчика

** Если для устранения неисправности требуется визит специалистов Исполнителя на место эксплуатации Платформы, то сроки устранения неисправности увеличиваются (по согласованию с Заказчиком) на время, требуемое для прибытия специалистов Исполнителя на место эксплуатации Платформы.

*** если для устранения неисправности требуется визит специалистов Исполнителя на место эксплуатации Платформы.

**** время устранения неисправности может быть в случае необходимости увеличено (по согласованию с Заказчиком).

По результатам выполненных работ при устранении неисправности составляется Акт выполненных работ, который подписывается Исполнителем и Заказчиком).

2.9. Пакеты программ поддержки

2.9.1. Пакет поддержки «Базовый» (минимальный)

Данный пакет включает в себя только предоставление обновленных версий программного обеспечения.

2.9.2. Пакет поддержки «Стандартный»

Данный пакет включает в себя услуги по:

- • Предоставлению обновленных версий программного обеспечения
- • Разрешению Обращений/Заявок, связанных с ошибками в работе ПО, согласно установленному Регламенту.

2.9.3. Пакет поддержки «Расширенный»

Перечень услуг и стоимость данного пакета поддержки согласовывается индивидуально с Заказчиком, исходя из его потребностей, и может включать в себя следующие дополнительные услуги:

- доработку функциональных возможностей Системы;
- услуги по расширению и изменению возможностей Системы;
- Регистрация Обращений/Заявок в режиме 24x7;
- выезд специалиста Исполнителя на площадку Заказчика;
- прочие услуги.

Приобретение данного пакета производится по согласованию Заказчика и Исполнителя и регламентируется отдельным Договором по оказанию услуг расширенной технической поддержки.

2.10. Регламент оказания услуг технической поддержки.

2.10.1. Условия исполнения обязательств по поддержке

2.10.1.1. Услуги поддержки предоставляются только при действующем договоре поддержки, в течение указанного календарного периода поддержки.

2.10.1.2. Исполнитель предоставляет услуги в объеме, предусмотренном приобретенным Заказчиком пакетом программ поддержки.

2.10.1.3. В целях оптимизации исполнения обязательств по поддержке Заказчик обязуется по запросу Исполнителя предоставить Исполнителю удаленный доступ к Системе Заказчика с административными привилегиями.

2.10.1.4. В случае не предоставления удаленного доступа время выполнения запросов может быть увеличено.

Запросы на поддержку принимаются только в том случае, если они поданы уполномоченными представителями Заказчика.

2.11. Порядок оказания услуг

2.11.1. Заказчик при подаче Заявки на поддержку придерживается правила — одному Обращению соответствует одна проблема (вопрос). В случае возникновения при выполнении Обращения новых вопросов или проблем, по ним подаются новые Заявки.

2.11.2. При подаче заявки Заказчик предоставляет следующие сведения:

- Наименование организации;
- Номер договора на оказание услуг технической поддержки;
- Контактное лицо;

– Наличие установленных модулей ПО;
– Описание проблемы;
– Предполагаемый приоритет.

2.11.3. Каждому запросу присваивается уникальный регистрационный номер. Исполнитель сообщает инициатору запроса номер, присвоенный запросу при регистрации.

2.12. Определение приоритета

Каждому Обращению Заказчика присваивается приоритет в соответствии со степенью воздействия неисправности на работоспособность Платформы:

Приоритет 1 означает полное прекращение работы Платформы и невозможность ее использования для продолжения рабочей деятельности организации Заказчика.

Приоритет 2 означает, что часть программного обеспечения продолжает работать, но его недостаточно для продолжения нормального функционирования компании.

Приоритет 3 — означает некритические проблемы в работе Платформы, частичную потерю функционала, которая несет за собой потерю производительности, но не приводит к полному прекращению работы в целом.

Приоритет 4 — означает проблемы, не требующие срочного решения: ошибки в документации, общие вопросы по использованию, незначительные ошибки при работе программного обеспечения.