



Регламент по сопровождению пользователей

Поддержание жизненного цикла. Устранение неисправностей. Персонал.

Перечень используемых терминов

Перечень терминов, которые могут быть использованы в данном документе, представлен в алфавитном порядке ниже по тексту (Таблица 1).

Таблица 1. Перечень используемых терминов

Термин	Значение термина
Заявка (Уведомление)	Уведомление Исполнителя Пользователем о возникшем отказе Продукта, вопрос по работе системы
Исполнитель	Служба технической поддержки, осуществляющая действия по техническому сопровождению и поддержке
ООО «Интерпроком»	Организация, являющаяся Исполнителем
Отказ Продукта	Ошибка или сбой программного обеспечения вследствие определенных действий пользователя или без его участия
Пользователь	Клиент СТП, находящийся на техническом сопровождении и поддержке
Продукт	«Регатаскоп»
Подрядчик	Организация, привлекаемая для непосредственного выполнения работ по автоматизации
Проект	«Регатаскоп»
Служба Технической Поддержки (СТП)	Целевая группа, созданная из числа работников структурных подразделений Заказчика, направленная на обеспечение бесперебойной работы Продукта
Заказчик	Организация, заключившая договор на внедрение и обслуживание Продукта

Перечень используемых сокращений

Перечень сокращений, которые могут быть использованы в данном документе, представлен в алфавитном порядке ниже по тексту (Таблица 2).

Таблица 2. Перечень используемых сокращений

Сокращение	Расшифровка сокращения
АПК	Аппаратно-программный комплекс
ООО	Общество с ограниченной ответственностью
ПО	Программное обеспечение
СТП	Служба технической поддержки

1. Общие положения

Регламент технической поддержки Продукта на предприятии Заказчика (далее – Регламент) разработан в целях упорядочивания ИТ обслуживания Продукта и действует до передачи Продукта в техническую поддержку, организуемую Заказчиком самостоятельно.

Настоящий Регламент является руководящим документом для использования в ходе промышленной эксплуатации Продукта. Его исполнение обязательно всеми участниками процесса сопровождения и технического обслуживания Продукта.

2. Основные цели документа

Целью настоящего документа является определение способов коммуникации, зон ответственности, требований и порядка действий участников Проекта в процессе технической поддержки пользователей.

Регламент определяет:

- цели, задачи, функции службы технической поддержки Продукта;
- структуру службы технической поддержки Продукта, линии технической поддержки;
- порядок обращения пользователей в службу технической поддержки;
- правила оформления заявок;
- ограничения технической поддержки Продукта и процедуру обработки заявок, связанных со смежными сервисами.

3. Задачи технической поддержки пользователей

Служба технической поддержки - целевая группа, созданная из числа работников структурных подразделений Заказчика, а также работников ООО «Интерпроком».

Служба технической поддержки функционально подчиняется руководителю Проекта.

Задачи службы технической поддержки Продукта:

- обеспечение консультационной поддержки пользователей Продукта;
- решение проблемных ситуаций, связанных с эксплуатацией Продукта;
- администрирование справочных данных Продукта, предоставление прав доступа пользователям;
- администрирование и поддержка программного обеспечения Продукта;
- исправление ошибок и сбор/анализ пожеланий пользователей по развитию функционала Продукта.

Функции службы технической поддержки:

- Работы по обработке обращений, полученных от пользователей:
 - сортировка/классификация обращений;
 - уведомление пользователей о ходе решения по обращению;
 - мониторинг за своевременным исполнением обращений.
- Работы по решению поступающих обращений:
 - консультирование пользователей по обращениям по телефону или электронной почте;
 - анализ сбоев, их воспроизведение и устранение;
 - устранение ошибок (несоответствий Продукта техническим решениям и эксплуатационной документации) и сбоев.
- Проведение регламентных работ на АПК Продукта и прочих работ по поддержке функционирования Продукта.

4. Структура службы технической поддержки

Структурно СТП построена по многоуровневому принципу и состоит из двух линий поддержки.

- **первая линия** – специалисты подразделения Заказчика, осуществляющие консультирование на рабочих местах сотрудников, администрирование системы, предоставление прав доступа пользователям;
- **вторая линия** – специалисты ООО «Интерпроком», осуществляющие консультирование специалистов первой линии, устранение ошибок и сбоев/доработку Продукта.

Порядок взаимодействия линий поддержки приведен ниже (Рисунок 1).



Рисунок 1. Схема организации технической поддержки пользователей

Обязанности специалистов первой линии поддержки (специалисты структурных подразделений Заказчика)

- прием (по телефону и почте), категоризация и регистрация обращений пользователей;
- консультация пользователей по работе Продукта;
- решение обращений на первой линии поддержки;
- администрирование Продукта, предоставление доступа пользователям;
- маршрутизация обращений, которые не могут быть решены на первой линии поддержки, на соответствующих специалистов второй линии поддержки;
- контроль сроков решения инцидентов по обращениям пользователей;
- удаленная диагностика неисправностей, удаленная настройка ИТ-оборудования и ПО.

В случае невозможности разрешения инцидента силами первой линии, заявки передаются на вторую линию.

Обязанности специалистов второй линии поддержки (специалисты ООО «Интерпроком»):

- приём обращений первой линии поддержки;
- консультация специалистов первой линии поддержки по вопросам, связанным с работой Продукта;
- решение обращений первой линии поддержки;
- контроль решения заявок, находящихся в работе на второй линии поддержки.

Специалисты каждой линии поддержки должны способствовать скорейшему решению проблем пользователей и оказывать качественные услуги вышестоящей линии поддержки.

5. Услуги, предоставляемые службой поддержки пользователей

- Консультации пользователей по работе Системы.
 - по контактному телефону,
 - по электронной почте,
 - личные консультации по работе Продукта в процессе промышленной эксплуатации.

Услуга предоставляется всеми линиями поддержки.

- Администрирование Продукта.
 - Консультирование сотрудников Заказчика по заполнению справочников, предоставлению доступа, удалению документов и т.д.
- Устранение ошибок.

- ошибки, связанные с некорректными действиями пользователей,
- ошибки настройки системы в большинстве случаев устраняются первой линией СТП.

Ошибки ПО устраняются второй линией поддержки.

- Выполнение доработок.

Реализация доработок Системы суммарной трудоемкостью не более пятисот человеко-дней в год.

- Обновление системы.

Производится специалистами первой линии СТП. Вторая линия производит консультацию по установке обновлений, предоставление информации по перечню исправленных ошибок и доработанному функционалу.

- Проведение регламентных работ.

Проводится второй линией СТП. Включает в себя следующий перечень работ:

- Регистрация, анализ, устранение и мониторинг устранения ошибок ПО;
- Тестирование исправлений/доработок;
- Формирование пакетов обновлений ПО с исправлениями/доработками;
- Передача обновлений Заказчику;
- Исправление ошибок в Продукте.

6. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

Пользователи обращаются в службу технической поддержки по следующим вопросам:

- получения консультаций по работе в Продукте;
- решения проблем при работе в Продукте, устранения сбоев/ошибок;
- подключения/отключения/предоставления доступа к Продукту, а также объектам или режимам работы Продукта;
- внесения замечаний/предложений по работе Продукта.

Пользователи по всем вопросам работы Продукта должны обращаться к первой линии технической поддержки.

Специалисты первой линии поддержки при невозможности решения заявки на месте маршрутизируют ее специалистам второй линии поддержки. При необходимости дополняют заявку недостающей информацией.

После поступления заявки специалисты второй линии поддержки предпринимают необходимые для решения проблемы действия. При недостаточном количестве информации о проблеме запрашивается дополнительная информация.

Заявки принимаются технической поддержкой с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) в рабочие дни. Заявки принимаются службой технической поддержки по следующим каналам связи:

Контакты первой линии поддержки определяет Заказчик.

Контакты второй линии поддержки (ООО «Интерпроком»):

- Телефон: +7 (495) 781-92-64
- Адрес электронной почты: digital@interprocom.ru

На каждом уровне СТП должны контролироваться: количество поступивших, закрытых и отклоненных заявок, а также процесс поиска решения.

Заявкой пользователя считается:

- Электронное письмо, отправленное на электронный адрес технической поддержки;
- устное обращение в службу технической поддержки по телефону.

Форма заявки по всем указанным выше каналам связи должна содержать:

- указание модуля Продукта, при работе с которым возникла проблема;
- описание проблемы;
- контакты пользователя для возможности обратной связи с ним.

В общем случае, состав и структура отдела определяется следующими факторами:

- В части персонала с административными полномочиями ИТ:
 - Количество серверов с установленным Продуктом;
- В части аналитической поддержки системы:
 - Количество процессов, подвергаемых мониторингу системой;
 - Количество объектов системы (показатели, отчеты).

6.1. Персонал с административными полномочиями

Для поддержания функционирования блоков системы требуется наличие административной ИТ поддержки в объеме (Таблица 5):

Таблица 5. требования к администраторам ИТ

Кол-во серверов Продукта	Кол-во персонала
1-3	1
1-3	2

Форма заявки в СТП

Схема движения заявок представлена ниже (Рисунок 2).



Рисунок 2. Схема движения заявок

Для оперативного решения проблем в обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения.

Обращение должно включать следующую информацию:

- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению

проблемы (по возможности);

- Скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG;
- Периодичность возникновения проблемы;
- Критичность проблемы;
- Текст обращения по возможности должен быть сформулирован с использованием терминологии, принятой для Продукта.

Дополнительно специалистами СТП может быть запрошена информация по настройкам клиентского рабочего места и другая информация, которая является необходимой для выявления причины указанной проблемы.

Заявки пользователя, содержащие предложения по усовершенствованию возможностей системы, передаются службой технической поддержки Руководителю Проекта Заказчика для принятия решения.

Заявки, принятые по телефонам технической поддержки, в случае отсутствия немедленного решения проблемы также фиксируются в журнале регистрации заявок.

Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время. Время решения проблем в обращении может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

7. Установленный приоритет важности заявок и время реакции

Основанием для оказания технической поддержки пользователям является заявка пользователя. Заявки могут иметь различные приоритеты важности.

Предполагаемые приоритеты важности заявок указаны в Таблица 3.

Таблица 3. Приоритет важности заявок

Приоритет важности заявки	Описание
Критический	Запрос означает, что в результате сбоя затронута работоспособность системы в целом.
Высокий	Запрос означает, что в результате сбоя затронута работоспособность нескольких основных бизнес-процессов.
Средний	Запрос означает, что в результате сбоя затронуты несколько элементов основного бизнес-процесса.

Низкий	Запрос означает, что в результате сбоя затронут один элемент основного бизнес-процесса.
--------	---

Время реакции на заявки с критическим приоритетом должно составлять не более двух часов, на заявки с более низкими приоритетами – не более шести часов.

Максимальное время устранения ошибок ПО не должно превышать планового времени решения, которое является сроком выпуска обновления ПО/релиза, содержащего исправление ошибки. Плановое время решения устанавливается во время анализа проблемы и доводится до сведения пользователя.

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности основных сервисов программных комплексов.

Решение вопросов может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к системе, в которой работает пользователь;
- пользователь не может предоставить исходную информацию для выявления и решения проблемы;
- вопрос требует детальной диагностики, доработки функциональности /или выпуска обновления для Продукта;
- вопрос выходит за рамки технической поддержки;
- вопрос задан некорректно (или обсуждение вопроса проводится неконструктивно) и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

8. Ограничения технической поддержки Продукта и процедура обработки заявок, связанных со смежными сервисами

Техническая поддержка Продукта предоставляется только на программную часть Системы. Техническая поддержка не включает в себя:

- Поддержку оборудования и программного обеспечения производства третьих

сторон;

- Поддержку смежных сервисов (например, сети передачи данных);
- Поддержку программно-аппаратного комплекса серверов и клиентских станций.

В случае, если часть работ должна быть выполнена смежным сервисом, а часть - службой технической поддержки Продукта, решение заявки службой технической поддержки Продукта приостанавливается до момента устранения проблемы смежным сервисом, о чем пользователь ставится в известность. После исполнения заявки смежным сервисом специалист службы технической поддержки выполняет свою часть работы по обращению пользователя и закрывает заявку.

Максимальное время решения проблемы смежных сервисов по различным видам заявок приведено в таблице ниже (Таблица 4).

Таблица 4. Максимальное время решения проблемы смежных сервисов

Вид заявки	Максимальное время решения
Заявка с критическим приоритетом	16 рабочих часов после устранения проблемы смежным сервисом
Заявка с высоким приоритетом	48 рабочих часов после устранения проблемы смежным сервисом
Заявка со средним приоритетом	96 рабочих часов после устранения проблемы смежным сервисом
Заявка с низким приоритетом	
Консультация пользователя	16 рабочих часов после устранения проблемы смежным сервисом

9. Порядок оказания методической помощи и консультаций по работе с Продуктом

Консультации – форма методической помощи, предполагающая устное (или печатное) разъяснение специалистом конкретному лицу или группе лиц интересующего их вопроса, темы.

В общем случае под методической помощью или методической консультацией понимается систематизированная совокупность шагов, действий, которые необходимо предпринять, чтобы решить определённую задачу или достичь определённой цели.

Методическая консультация по работе с Продуктом представляет собой систематизированную совокупность определенных шагов и действий, осуществляемых СТП, направленной на обеспечение эффективной эксплуатации Продукта.

Возможны следующие формы оказания консультаций по работе с Продуктом:

- По телефону, по электронной почте;

- Проведение тренингов и семинаров по работе с Продуктом;
- Консультации пользователей проводятся по следующим направлениям:
- консультации по вопросам настройки/ перенастройки системы. Изменение работы существующей функциональности с помощью параметрических настроек;
- консультации по вопросам, не описанным в документации;
- консультации по работе с функциональностью автоматизированных рабочих мест Системы;
- оказание помощи по идентификации и устранению сообщений об ошибках и неисправностях, о которых заявляет пользователь, в действующих на тот момент версиях;
- консультации по оптимизации работы Системы;
- консультации по диагностике работы Системы;
- консультации по вопросам ликвидации последствий ошибок пользователей и нарушений порядка работы Системы.

Приложение 1. Форма заявки в СТП

Дата:

Подразделение:

ФИО инициатора:

Идентификатор заявки:

Описание проблемы:
