

РЕГЛАМЕНТ ТЕХПОДДЕРЖКИ ЦИФРОВОЙ ЗАВОД

Регламент оказания технической поддержки

ООО "Тета Дата Солюшнс"
Service Desk

Изменения в документе

Версия	Дата	Автор	Описание
1.0	17.05.2019	Войновский А.В.	Создание документа

Оглавление

Основные термины и определения	3
Границы ответственности	4
Гарантии качества услуг	4
Общие условия взаимодействия	5
Типы запросов	7
Процесс работы технической поддержки	9
Показатели качества оказываемых услуг	14

Введение

Настоящий документ содержит сведения, касающиеся требований к качеству услуг и сервисов, выполнение которых гарантируется Заказчику службой технической поддержки ООО «Тета Дата Солюшнс», далее Исполнитель.

Документ определяет процесс работы, а также состав и показатели качества услуг, выполняемых в границах технической поддержки приложений Исполнителя.

Основные термины и определения

Таблица 1 Основные термины и определения

Термин или определение	Пояснения
Запрос	Запрос на выполнение какой-либо стандартной процедуры по обслуживанию программных продуктов, в т.ч. и решение проблемы Заказчика.
Типы запросов	Классификация запросов, которые может сформировать Заказчик для выполнения в границах технической поддержки.
Проблема	Любое событие, не являющееся частью нормального функционирования программных продуктов, которое привело к нарушению их использования.
Исправление	Тип запроса, связанный с внесением изменений в функциональность программного продукта.
Доработка	Тип запроса, связанный с предложением по доработке находящегося в эксплуатации программного продукта.
Инцидент	Тип запроса, связанный с критичной проблемой, глобально влияющей на работу организации Заказчика.
Поддержка	Тип запроса, классификация которого не определена или требует помощи специалистом Исполнителя.
Приоритет	Определяется на основании степени воздействия и срочности решения заявки. В соответствии с приоритетом определяются стандартные нормы первого отклика и решения.
SLA (Service Level Agreement)	Соглашение, описывающее параметры предоставляемой услуги.
KPI (Key Performance Indicator)	Индикатор фактически достигнутых результатов.

Термин или определение	Пояснения
Время до первого отклика	Количество времени от регистрации запроса Заказчиком до первого ответа специалистом технической поддержки Исполнителя.
Время до решения	Количество времени от регистрации запроса Заказчиком до подтверждения о решении проблемы.

Границы ответственности

Ответственность Исполнителя

- Выполнение задания, указанного в запросе с соответствующей квалификацией, внимательностью и предусмотрительностью с соблюдением заявленных сроков.
- Квалифицированные ответы на зарегистрированные запросы с соблюдением заявленных сроков.

Ответственность Заказчика

- Обеспечение четкого описания проблемы работы системы или желаемого результата работы.
- Предоставление оперативной информации, сбор и предоставление Исполнителю материалов необходимых для анализа и воспроизведения проблемы на полигоне Исполнителя, помощь исполнителю, в уточнении проблемы.
- Своевременное подтверждение факта устранения проблем Исполнителем.

Гарантии качества услуг

Описание услуг

Услуги включают в себя: обработку запросов Заказчика, занесенных в электронную систему технической поддержки Исполнителя, предварительную диагностику проблем, предоставление рекомендаций по устранению проблем, оказание помощи в настройке, доработку ПО и документации.

Время доступности услуг

Заказчик обращается к Исполнителю с запросом на оказание услуг по следующим каналам связи:

1. Портал «Центра поддержки» <https://jira.zyfra.com/servicedesk>.
2. Электронная почта dp-support@zyfra.com.
3. Телефон +7 (495) 722-58-60.

Регистрация запросов производится круглосуточно.

Рабочее время Исполнителя с 8.00 до 17.00 (время московское), перерыв с 12.00 до 13.00, в рабочие дни. Запросы, поступившие в нерабочее время, обрабатываются в следующий рабочий день.

Общие условия взаимодействия

Через портал

Тема

Степень воздействия


Средняя

Срочность

Средняя

Описание

Вложение (не обязательно)



Перетаскивайте файлы, вставляйте снимки
экрана или
[поиск](#)

Создать Отмена

При обращении с запросом через портал технической поддержки выбирается продукт, с которым связана проблема, далее выбирается тип проблемы, после чего требуется заполнить форму запроса.

Тема. Краткое имя проблемы.

1. Степень воздействия (при наличии). Насколько проблема влияет на работу программного продукта.
2. Срочность (при наличии). Насколько срочно нужно решение запроса.
3. Описание. Подробное описание проблемы. Желательно указать версию и ожидаемый результат решения для ускорения решения проблемы.
4. Вложение. Не обязательное, но желательное. Наличие скриншотов и логов позволяет быстрее решить проблему.

Рис. 3.1 Форма запроса через портал

По электронной почте

При обращении с запросом через электронную почту указывается вся информация, что перечислена в п. 3.3.1.

Присвоение приоритета

Исполнитель анализирует запрос и каждому присваивает приоритет, в соответствии с которым определяются очередность обработки и стандартные нормы времени отклика и решения запроса. Приоритет, определенный Заказчиком на основании степени воздействия и срочности, может быть изменен Исполнителем после проведения полного анализа заявки, в этом случае Заказчик должен быть поставлен в известность о новом значении приоритета.

Приоритет заявки определяется на основании степени воздействия и срочности решения. Если степень воздействия и срочность неизвестны и/или не могут быть определены, то запросу присваивается приоритет по-умолчанию «Средний» (Medium).

Степень воздействия характеризует меру отклонения от нормального уровня использования программного обеспечения, количество и статус пользователей и бизнес-процессов, подвергшихся воздействию в связи с проблемой, указанной в запросе.

Таблица 2 Степень воздействия

Степень воздействия	Описание
Высокая	Серьезные сбои, нарушающие использование всей системы в целом или отдельных ее служб. Сбой может охватывать работу как отдельных ключевых пользователей, так и целые группы.
Средняя	Сбой не останавливает работу системы в целом, но часть функций приложения работает некорректно.
Низкая	Сбой, влияющий на удобство работы с системой, снижающий эффективность ее использования.

Срочность характеризует приемлемую задержку разрешения запроса с точки зрения его воздействия на текущие задачи пользователей и бизнес-процессы.

Таблица 3 Срочность

Срочность	Описание
Высокая	Решение требуется в минимальные сроки (в течение 1-3 дней).
Средняя	Решение потребуется в ближайшее время (в течение 1-3 недель).
Низкая	Решение потребуется в будущем (в течение 1-3 месяцев).

Приоритет запроса на основании степени воздействия и срочности определяется в соответствии со следующей таблицей. Приоритет первично проставляется Заказчиком или первой линией технической поддержки, однако может быть аргументированно откорректирован ответственным

по продукту в начале решения проблемы. При формировании запроса Заказчиком через портал, заказчик заполняет приоритет первично на основании зависимости необходимой ему срочности от предполагаемой степени воздействия.

Таблица 4 Приоритет запроса

Приоритет запроса		Степень воздействия		
		Высокая	Средняя	Низкая
Срочность	Высокая	Критичный	Высокий	Средний
	Средняя	Высокий	Средний	Низкий
	Низкая	Средний	Низкий	Планируемый

Стандартные нормы времени до первого отклика и решения в зависимости от приоритета заявки (в рабочих часах).

Таблица 5 Нормы времени отклика и решения

Приоритет запроса	Время до первого отклика	Время до решения*
Критичный (Blocker)	2	20
Высокий (High)	4	40
Средний (Medium)	8	80
Низкий (Low)	16	160
Планируемый (Minor)	24	По согласованию сторон

*время до решения зависит от трудоёмкости задачи, может превышать стандартные нормы в случае трудоёмких задач по доработке функционала ПО, должно согласовываться. Время решения не включает в себя время, потраченное Заказчиком на подготовку ответов по уточняющим вопросам. Время до решения в таблице включает в себя время до первого ответа.

При обработке запросы классифицируются по виду: заявки требующие модификации ПО и заявки, вызванные некорректностью настроек. Для заявок с проблемами настройки приоритет может быть значительно понижен, если для решения проблемы достаточно материалов, представленных в документации или помощи к продукту.

Типы запросов

Проблема

Если Заказчик обнаружил проблему в работе программного продукта, в которой присутствует некорректное поведение от заранее заявленного или любую другую проблему, которая не влияет на работу подразделений глобально, то он может указать соответствующий тип запроса. Если в процессе решения другого типа запроса Исполнитель понимает, что решает проблему, то тип запроса меняется исполнителем. Данный тип запроса подчиняется SLA.

Исправление

Если Заказчик хочет исправление существующего функционала по причине неточных первоначальных требований или измененного бизнес-процесса, то он может указать соответствующий тип запроса. Если в процессе решения другого типа запроса Исполнитель понимает, что Заказчик нуждается в исправлении, то тип запроса меняется исполнителем. Данный тип запроса подчиняется SLA только по части ответственности за такую настройку технической поддержки, во всех остальных случаях (коих большинство) тип запроса выводится из-под SLA. Первично данный тип запроса имеет минимальный приоритет.

Доработка

Если в процессе эксплуатации программного продукта Заказчику хотелось бы расширить возможности этого продукта за счет доработки существующих или разработки новых функциональных возможностей, то он может предложить такую доработку. Если в процессе решения другого типа запроса Исполнитель понимает, что для решения проблемы Заказчику нужна доработка, то тип запроса меняется исполнителем. Данный тип запроса выведен из-под SLA. После фиксации предложения о доработке может быть запущен новый проект разработки, либо предложение о доработке поступает ответственному за развитие продукта для дальнейшего принятия решения. Первично данный тип запроса имеет минимальный приоритет.

Инцидент

Инцидент – это критичная проблема высшего приоритета. Если Заказчик видит такую проблему, то он может указать соответствующий тип запроса. Этот запрос поступает Исполнителю с максимальным приоритетом и требует немедленного решения. Данный тип запроса подчиняется максимальным SLA и его решение должно осуществляться в максимально короткие сроки.

Поддержка

Если Заказчик не может изначально определить тип запроса, то он может указать соответствующий тип. К этому типу запроса относится вся первично не классифицируемая техническая поддержка, а также все запросы по электронной почте. Запросы этого типа обязательно обрабатываются первой линией и их решение может быть немного дольше предыдущих, т.к. предыдущие типы запросов более формализованы. Однако, как и многие из предыдущих типов запросов, поддержка первично также подчиняется SLA. После классификации Исполнителем в большинстве случаев тип запроса меняется и в дальнейшем запрос подчиняется SLA уже новоизбранного типа запроса, а также присваивает все его остальные особенности. Запросы информации Заказчиком также относятся к типу запроса Поддержка.

Обработка запроса

В результате обработки запроса Заказчика Исполнителем возникают следующие общие активности:

1. Присвоение запросу индивидуального номера и приоритета.
2. Письменное подтверждение получения запроса на техническую поддержку (с указанием индивидуального номера запроса).
3. Письменное подтверждение начала работ по запросу – первый отклик на заявку.
4. При необходимости, запрос дополнительной информации у Заказчика.
5. Решение запроса (ответ на вопрос, помощь в настройке, модификация ПО, документации, передача инструкций или другой дополнительной информации).
6. Письменное подтверждение закрытия запроса, с указанием версии ПО, в случае его модификации.

Процесс работы технической поддержки

Будет разобран процесс работы всей технической поддержки по частям. Весь процесс состоит из:

1. Работы первой линии.
2. Обработки запросов через портал.
3. Обработки запросов по e-mail и телефону.
4. Общего процесса решения запросов.

Первая линия

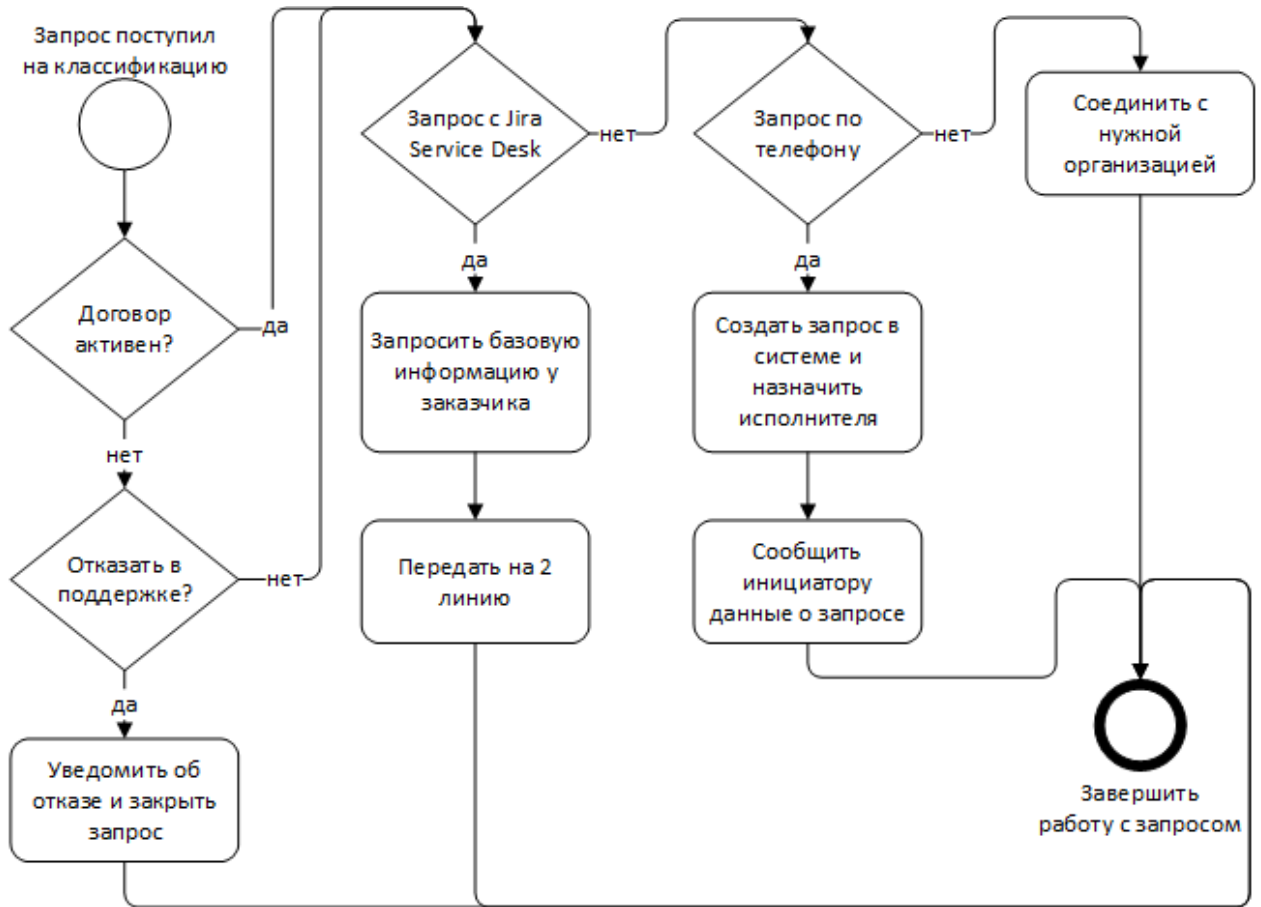


Рис. 4.1 Процесс работы первой линии

Если у Заказчика нет активного договора технической поддержки, то первая линия уточняет у руководства, отказывать ли Заказчику в технической поддержке, т.к. могут быть персональные договоренности, гарантии оплаты или договор на подписи. Запросы по E-mail и запросы с портала объединены в запрос с Jira Service Desk. Смысл их обработки один – пересоздание в нужном проекте запроса, т.к. запросы по E-mail приходят в отдельный проект. Для запросов с портала, которые классифицированы верно участие первой линии не требуется.

Если Заказчик пишет запрос по E-mail, то ему приходят в ответ уведомления со ссылкой на его запрос, переходя по которой он попадает на портал и видит там всю историю по своему запросу.

Если Заказчик обращается с запросом по телефону, то первая линия после регистрации его запроса назначает этот запрос ответственному специалисту, а тот в свою очередь делает первый отклик (см. ниже). Т.о. Заказчик получит уведомление со ссылкой на свой запрос.

Запросы через портал

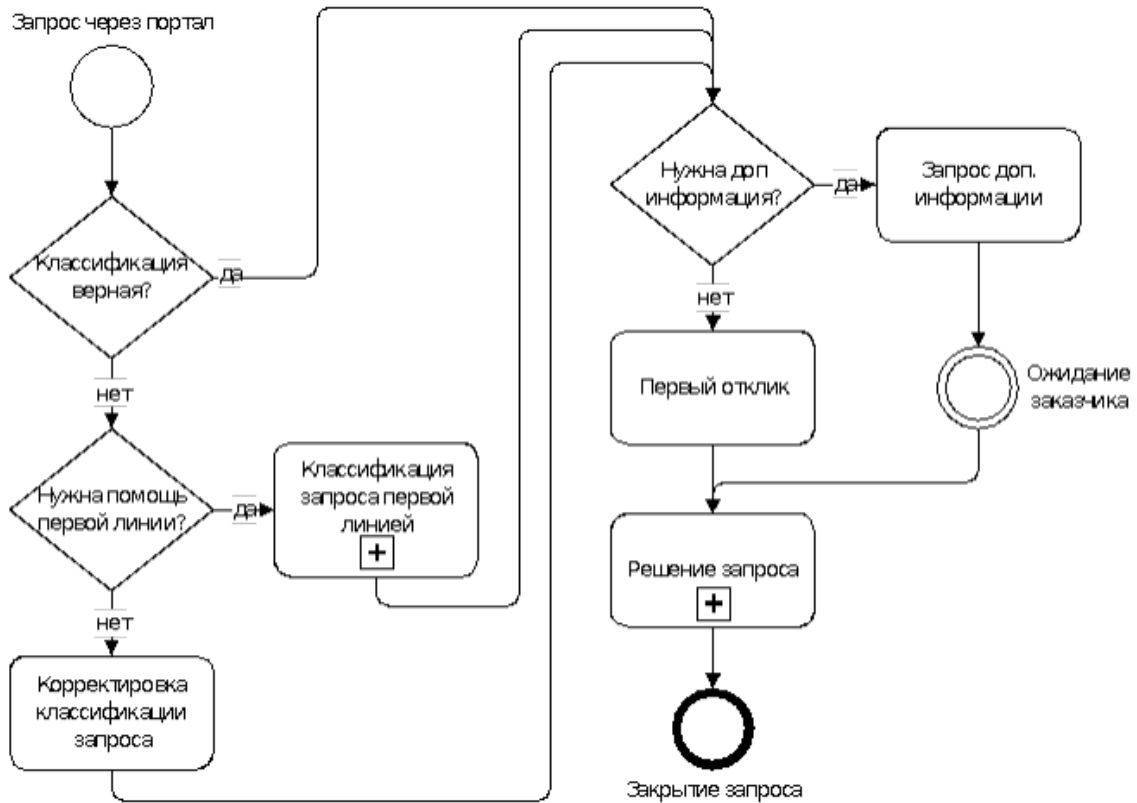


Рис. 4.2 Процесс обработки запросов через портал

Если после получения запроса информации в нем достаточно, то делается первый отклик на запрос и далее запускается процесс решения. Если нужно запросить дополнительную информацию, то сообщение, в котором будет это запрашивание, станет фактически первым откликом.

Классификация запроса первой линией – см. п. 4.1 Первая линия. Решение запроса – см. ниже.

Запросы по Email или телефону

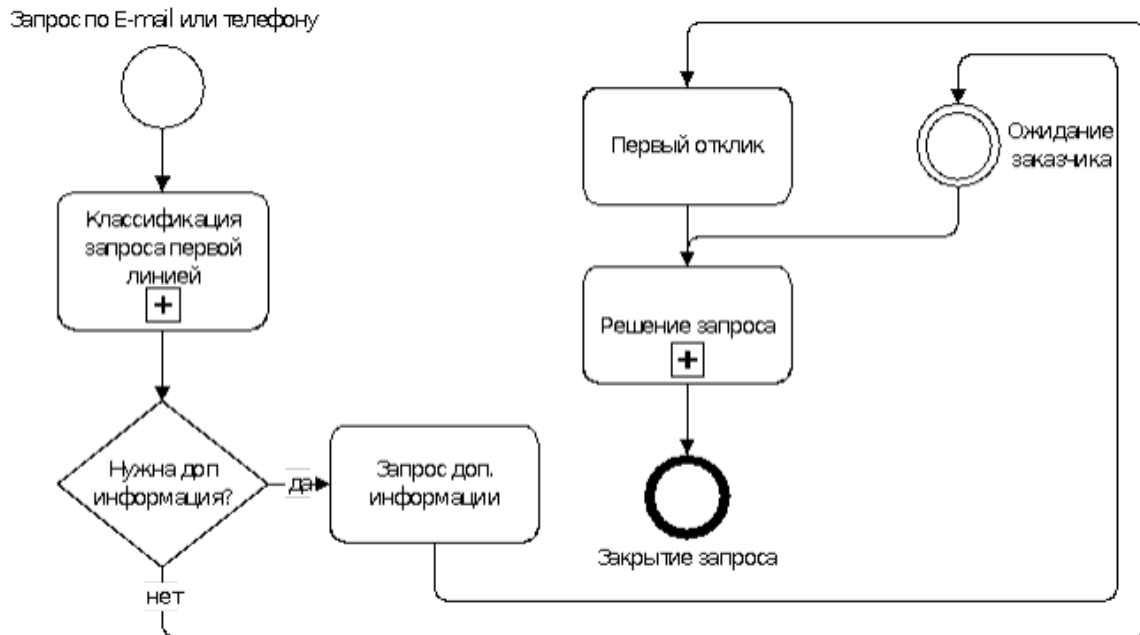


Рис. 4.3 Процесс обработки запросов по E-mail и телефону

Если после получения запроса информации в нем достаточно, то делается первый отклик на запрос и далее запускается процесс решения. Если нужно запросить дополнительную информацию, то сообщение, в котором будет это запрашивание, станет фактически первым откликом.

Классификация запроса первой линией – см. п. 4.1 Первая линия. Решение запроса – см. ниже.

Общий процесс решения запроса

Общий процесс решения запроса актуален при обработке запросов, полученных по любому каналу связи. Предполагается, что до процесса решения запросов вся необходимая информация по проблеме от Заказчика была получена.

Процесс не включает решение инцидентов, т.к. каждый инцидент – это, фактически, частный случай и разбирается индивидуально, в зависимости от проблемы. Цель руководителя технической поддержки – минимизация инцидентов по проблемам оказания услуг.

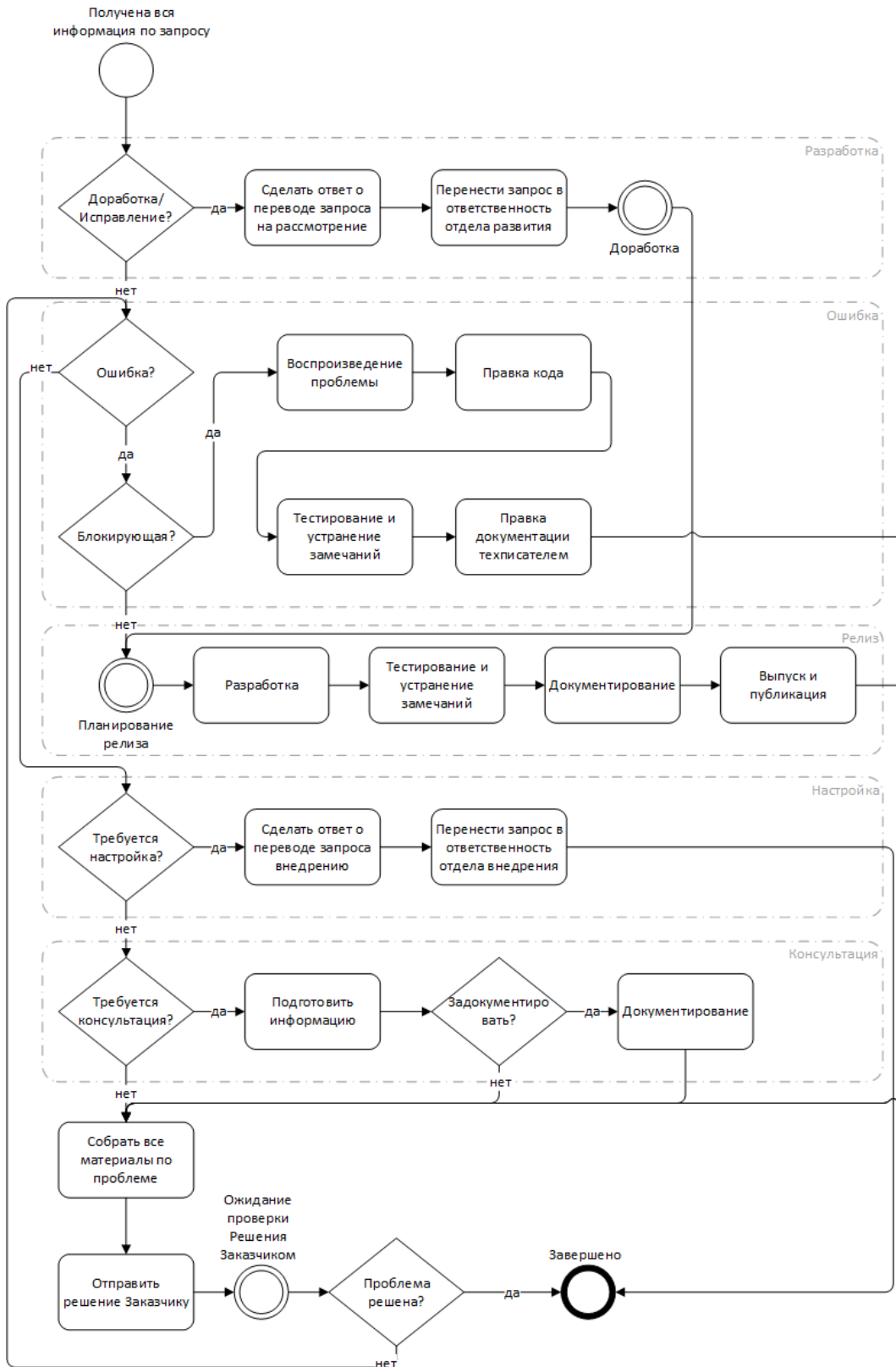


Рис. 4.4 Процесс решения запросов

Показатели качества оказываемых услуг

Для каждого запроса на первичном этапе его решения должна быть проведена классификация, что это за запрос:

- Доработка – требуется доработка нового функционала, отсутствующего в текущий момент в системе.
- Все остальные заявки.

Для запросов на доработки показатели качества отсутствуют, т.к. такие запросы инициируют проект, если доработка будет выполняться. Если доработка функционала откладывается – такие запросы поступают на анализ специалистам, отвечающим за развитие продукта.

Все остальные запросы попадают под показатели качества независимо от типа. Показатели качества зависят от приоритета запроса и связаны с соблюдением времени до первого отклика и времени до решения запроса (см. Таблица 5 Нормы времени отклика и решения).

Критерий успешного решения запроса

Запрос считается успешно решенным, если:

1. Запрос в статусе «Решен».
2. Соблюден интервал до первого отклика.
3. Соблюден интервал до решения.

Частично успешно выполненные запросы

Запрос считается частично успешно выполненным, если:

1. Запрос в статусе «Решен».
2. Соблюден интервал до первого отклика или соблюден интервал до решения.

Неуспешно выполненные запросы

Запрос считается полностью просроченным, если не соблюден интервал до первого отклика и не соблюден интервал до решения.

Оценка уровня сервиса

Входными данными являются показатели SLA первого отклика и SLA решения. Эти величины считаются в штатных отчетах системы технической поддержки и могут быть отфильтрованы по каждому участнику проекта технической поддержки. Т.о., по каждому участнику строится свой отчет и берутся итоговые SLA первого отклика и решения для дальнейшего расчета KPI.

Расчет SLA производится в процентах по каждому участнику проекта технической поддержки как средний от SLA первого отклика и SLA решения за расчетный период:

$SLA = (SLA_{\text{первого отклика}} + SLA_{\text{решения}}) / 2$

Расчетным периодом для расчета SLA является квартал.

По итогам расчета SLA, участнику проекта технической поддержки присваивается свой KPI, который определяет коэффициент поощрения участника в этом проекте технической поддержки.

Правила присвоения KPI в проекте технической поддержки следующие:

$SLA < 60\% = 0$

$60\% \leq SLA \leq 80\% = 0,5$

$80\% \leq SLA \leq 90\% = 0,75$

$90\% < SLA = 1$