



Положение об уровне сервиса оказания услуг технической поддержки системы ТЕЗИС

Оглавление

1. Режим работы Технической поддержки.....	3
2. Пакеты технической поддержки системы ТЕЗИС	3
3. Перечень услуг, входящих в техническую поддержку	4
4. Каналы Исполнителя для подачи заявок.....	5
5. Типы заявок в Service Desk.....	6
6. Описание Приоритетов Заявок.....	9
7. Статусы заявки	10
8. Сроки реакции на заявку.....	12
9. Сроки решения Заявки.....	13
10. Рекомендации по оформлению заявок	14
11. Порядок обработки заявок	15
12. Порядок выполнения плановых обновлений	18
13. Трудозатраты по заявке	18

1. Режим работы Технической поддержки

Сервисы Исполнителя для подачи заявок доступны 24 часа 7 дней в неделю (24*7).

Специалисты технической поддержки системы управления документами и задачами ТЕЗИС (далее «Система») проводят обработку и работу с поступившими заявками в будние дни в период с 08:00 до 18:00 (МСК). В выходные и праздничные дни, в соответствии с законодательством Российской Федерации, работа специалистов технической поддержки обсуждается индивидуально по запросу.

2. Пакеты технической поддержки системы ТЕЗИС

В зависимости от используемой редакции Системы и потребностей Заказчиков предусмотрены три пакета технической поддержки. При необходимости возможна разработка индивидуальной схемы оказания технической поддержки.

Редакция Системы	Пакет поддержки		
	1 уровень	2 уровень	3 уровень
Базовая	+	+	
Стандартная	+	+	+
Расширенная		+	+

3. Перечень услуг, входящих в техническую поддержку

Перечень услуг по технической поддержке Системы, доступный Заказчику зависит от выбранного пакета поддержки.


Услуга	Пакет поддержки		
	1 уровень	2 уровень	3 уровень
Консультации по установке, настройке, использованию, администрированию и функциональным возможностям Системы	+	+	+
Аудит действий пользователей, формирование рекомендаций по оптимальному использованию Системы	+	+	+
Установка обновлений Системы на сервер Заказчика	+	+	+
Проведение удаленного обучения пользователей и администраторов Системы		+	+
Консультации, конструирование и доработка отчетов с помощью генератора отчетов		+	+
Консультации, конструирование и доработка бизнес-процессов с помощью дизайнера процессов		+	+
Консультации по разработке и модификации Системы (в том числе оценка трудозатрат на модификацию)		+	+
Разработка и модификация Системы*			+

**Услуга по разработке и модификации системы предоставляется пакетами часов, минимальный пакет - не менее 20 часов.*

Консультации по разработке и модификации Системы, а также непосредственно разработка и модификация Системы доступны только Заказчикам, использующим Расширенную редакцию Системы.

4. Каналы Исполнителя для подачи заявок

В зависимости от выбранного пакета поддержки Заказчику доступны различные каналы подачи заявок в службу технической поддержки Системы.

Канал	Пакет поддержки		
	1 уровень	2 уровень	3 уровень
Клиентский портал Service Desk	+	+	+
Мобильное приложение Service Desk	+	+	+
Форма обратной связи Базы знаний ТЕЗИС	+	+	+
E-mail (sd@tezis-doc.ru)	+	+	+
Telegram-бот (@TEZIS_SED_bot)	+	+	+
Viber-бот (viber://pa?chatURI=thesis-bot) 	+	+	+
Консультации по телефону*			+

* В услуги оказания поддержки по телефону входит прием заявок по телефону и заведение их в Service Desk, а также решение online тех вопросов, которые не требуют дополнительного анализа.

5. Типы заявок в Service Desk

Все заявки в системе Service Desk классифицируются по типам в соответствии с описанными ниже критериями:

Тип заявки	Критерий присвоения	Необходимые исходные данные
Инцидент	Событие, не являющееся частью стандартной работы Системы, описанной в руководстве пользователя и администратора для версии, используемой Заказчиком, или в рамках, выполненных ранее по требованию Заказчика заявок на доработку функциональности Системы. Наблюдается на рабочей сборке Системы , после проведения работ по настройке или ее обновлению Исполнителем или Заказчиком в соответствии с полученной инструкцией. А также событие, которое привело или может привести к полной или частичной недоступности рабочей сборки Системы для пользователей Заказчика.	Для классификации заявки как инцидент событие должно произойти на рабочей сборке Системы . Заказчик должен предоставить точное описание внешних признаков проблемы и поясняющий снимок (снимки) экрана, лог-файлы Системы (...tomcat\logs), а также, описание функциональности Системы, противоречащей заявленной Исполнителем, с указанием ожидаемой корректной работы.
Запрос на доработку	Запрос Заказчика на изменение существующей функциональности Системы, связанный с необходимостью модификации программного кода.	Заказчик должен предоставить описание требований к изменению функциональности и сценарии использования изменённой функциональности.
Обслуживание	Запрос Заказчика, выполнение которого не связано с модификацией программного кода Системы.	Заказчик должен предоставить описание ожидаемого результата в произвольной форме (в письменном

	<p>Например:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выполнение настроек отображения списков, создание фильтров, конструирование и доработка отчетов с помощью конструктора отчетов и т.п; • Разовое изменение настроек Системы в связи с изменениями в ИТ-инфраструктуре Заказчика. <p>Ситуация, когда на тестовой сборке Системы Заказчика наблюдается событие, которое, согласно критериям, относится к Инциденту.</p>	<p>виде), позволяющее осуществить приёмку выполненных работ.</p> <p>Если на тестовой сборке Заказчика наблюдается Инцидент, то Заказчик должен предоставить точное описание внешних признаков проблемы и поясняющий снимок (снимки) экрана, лог-файлы Системы (... \tomcat\logs), описание функциональности, противоречащей заявленной Исполнителем, с указанием ожидаемой корректной работы.</p>
Консультация	<p>Запрос Заказчика на консультирование администраторов (сотрудников, обеспечивающих первый уровень поддержки Системы) по вопросам её использования.</p>	<p>Заказчику достаточно отправить вопрос, требующий пояснения/консультирования.</p>
Лицензия	<p>Запрос Заказчика на выпуск и передачу лицензионного файла для Системы.</p>	<p>Заказчику необходимо сообщить причины для выпуска лицензии на Систему, ее параметры и активационный ключ в текстовом формате.</p>
Обновление	<p>Запрос Заказчика на проведение работ по обновлению Системы.</p>	<p>Заказчику достаточно сообщить о необходимости провести обновление Системы и удобные варианты времени для работ.</p>
Проблема	<p>Событие, которое согласно критерием относится к типу</p>	<p>В системе Service Desk есть заявка типа Инцидент, по которой</p>

	<p>Инцидент, но имеет временное решение, а для устранения причин его возникновения требуется анализ силами проектной команды (возможно длительный и трудоемкий).</p> <p>Заявка данного типа может быть создана только специалистами технической поддержки, на основании закрытой заявки типа Инцидент.</p>	<p>Исполнителем найдено временное решение, а также собраны все необходимые данные для поиска и устранения причин возникновения Инцидента.</p>
--	--	---

6. Описание Приоритетов Заявок

Каждой заявке, зарегистрированной в системе Service Desk, присваивается «Приоритет». Приоритет зависит от степени воздействия запроса на бизнес-процессы Заказчика и срочности его решения. Приоритет влияет на время реакции и время обработки заявки специалистами технической поддержки Системы.

При оформлении новой заявки система Service Desk по умолчанию задает ей «Низкий» приоритет, но Заказчик может его изменить. Однако, если заданный приоритет заявки не соответствует описанным ниже критериям, то специалисты технической поддержки меняют приоритет, с обязательным уведомлением Заказчика.

Приоритеты заявок:

- **Критичный**
Ситуация, которая приводит к невозможности дальнейшей эксплуатации Системы на рабочем сервере в целом или основных ее блоков. Например: ошибка на странице логина, ошибка при выполнении шага по бизнес-процессу, если процесс должен выполняться ежедневно.
- **Высокий**
Ситуация, при которой Система на рабочем сервере остается в целом работоспособна, но одна (или несколько) ее функций работает некорректно, либо выполнение данной функции пользователем существенно затруднено, а также нет возможности обойти не работающую функциональность для получения аналогичного результата.
- **Средний**
Ситуация, при которой Система остается в целом работоспособна, но одна (или несколько) ее функций работает некорректно, либо выполнение данной функции пользователем затруднено, но при этом существует возможность обойти не работающую функциональность для получения аналогичного результата. Ситуация, при которой возникшие ограничения не отражены в документации или в иных информационных материалах по системе ТЕЗИС.
- **Низкий**
Мелкие исправления, улучшения, которые не влияют на работоспособность Системы, а также пожелания и рекомендации по оптимизации Системы Заказчика. Ситуации, связанные с работоспособностью тестового экземпляра Системы Заказчика.

7. Статусы заявки

В процессе работы над заявкой сотрудник технической поддержки Системы меняет ее статус, который отражает текущее состояние. В системе Service Desk доступны следующие виды Статусов:

- **Открыта** – первичный статус заявки, который назначается при ее создании по любому из каналов связи. Данный статус показывает, что заявка находится в работе у ответственного специалиста технической поддержки, а данное время работы над заявкой учитывается при расчете фактического времени решения.
- **Отложена** – статус, который означает что работы по заявке в данный момент на стороне Заказчика, т.е. был предоставлен ответ и ожидается обратная связь от контактного лица, заданы уточняющие вопросы и ожидаются ответы или любые другие ситуации, когда ожидается обратная связь. При этом плановая дата решения по заявке увеличивается на то количество рабочих часов, которое она находилась в статусе «Отложена». После получения сообщения от Заказчика заявка из статуса «Отложена» автоматически переходит в статус «Открыта».
- **На анализе ПМ** – статус, который означает что требуется участие проектного менеджера и проектной команды. Специалисты технической поддержки не работают с заявками, которые находятся в статусе «На анализе ПМ». В данном статусе находятся заявки на оценку реализации новых возможностей, анализ проектных ошибок и проблем. При этом плановая дата решения по заявке увеличивается на то количество рабочих часов, которое она находилась в статусе «На анализе ПМ».
- **Отложена ПМ** – статус, который означает что проектный менеджер временно приостановил работу по заявке и вернется к ней позднее. Специалисты технической поддержки не работают с заявками, которые находятся в данном статусе. При этом плановая дата решения по заявке увеличивается на то количество рабочих часов, которое она находилась в статусе «Отложена ПМ». Если Заказчик оставляет комментарий к заявке с данным статусом, то статус автоматически меняется на «Анализ ПМ» и работы по ней возобновляются.
- **Анализ завершен** – статус, который означает что работы по оценке реализации новых возможностей, анализу проектных ошибок и проблем завершены. При этом плановая дата решения по заявке увеличивается на то количество рабочих часов, которое она находилась в статусе «Анализ завершен».
- **Уточнение Dev/DevOps** – статус, который означает что для решения заявки требуется ресурс разработчика (например, вопросы производительности). Специалист технической поддержки предварительно собрал всю необходимую информацию, предоставил её разработчику и ожидает результаты анализа. Заявка в данном статусе является для

Заказчика в работе на стороне Исполнителя и время работы над заявкой учитывается в расчете фактического времени решения.

- **Ожидает обновления** - статус, который означает что заявка будет решена с обновлением Системы. При этом плановая дата решения по заявке увеличивается на то количество рабочих часов, которое она находилась в статусе «Ожидает обновления».
- **Решена** - статус, который означает что все работы по заявке специалистами технической поддержки выполнены. Однако, если Заказчик не согласен, то он может возобновить работы по заявке переведя ее в статус «Открыта». Если Заказчик готов подтвердить, что работы по заявке выполнены, то он переводит ее в статус «Закрыта».
- **Закрыта** - статус, который означает что Заказчик подтвердил, что все работы по заявке специалистами технической поддержки Системы выполнены. Однако, статус «Закрыта» может быть присвоен заявке автоматически системой Service Desk, если Заказчик более 3 рабочих дней после перехода ее в статус «Решена», не переводит ее в статус «Открыта».
- **В работе** - статус, который используется только для заявок типа «Проблема» и означает, что ответственный специалист Исполнителя проводит работы по поиску и устранению причин возникновения инцидента (инцидентов), связанного с данной заявкой.
- **Отменена** - статус, который означает, что заявка не принята в работу специалистами технической поддержки Системы, так как Заказчик на момент ее подачи не имеет действующего договора на оказание услуг по технической поддержке.

8. Сроки реакции на заявку

Реакцией на заявку является назначение ответственного сотрудника технической поддержки, о чем система автоматически информирует Заказчика.

Для каждой зарегистрированной заявки система Service Desk автоматически рассчитывает плановое время реакции, которое зависит от выбранного пакета поддержки и приоритета заявки:

Приоритет заявки	Пакет поддержки		
	1 уровень рабочих часов	2 уровень рабочих часов	3 уровень рабочих часов
Критичный	8	4	1
Высокий	16	8	4
Средний	40	8	8
Низкий	60	16	8

Исключения:

- Срок реакции на заявку с типом «Лицензия» составляет не более 1 рабочего часа, не зависимо от выбранного пакета поддержки и приоритета заявки.
- Срок реакции на заявку с типом «Инцидент» зависит от приоритета заявки, но не зависит от выбранного пакета поддержки:

Тип заявки	Приоритет заявки			
	Критичный рабочих часов	Высокий рабочих часов	Средний рабочих часов	Низкий рабочих часов
Инцидент	1	2	4	8

9. Сроки решения Заявки

Плановое время решения рассчитывается автоматически системой Service Desk для каждой зарегистрированной заявки, которое зависит от выбранного пакета поддержки и приоритета заявки:

Приоритет заявки	Пакет поддержки		
	1 уровень рабочих часов	2 уровень рабочих часов	3 уровень рабочих часов
Критичный	32	24	16
Высокий	64	40	32
Средний	120	64	48
Низкий	240	120	80

Исключения:

- Срок решения заявки с типом «Лицензия» составляет 8 рабочих часов, не зависимо от выбранного пакета поддержки и приоритета заявки.
- Срок решения заявки с типом «Инцидент» зависит от приоритета заявки, но не зависит от выбранного пакета поддержки:

Тип заявки	Приоритет заявки			
	Критичный рабочих часов	Высокий рабочих часов	Средний рабочих часов	Низкий рабочих часов
Инцидент	8	16	24	32

После того как все необходимые работы по заявке выполнены, она переводится в статус «Решена» и фиксируется фактическое время ее решения, которое не должно превышать плановое время решения.

10. Рекомендации по оформлению заявок

Для повышения скорости обработки заявки рекомендуется максимально подробно описать вопрос и добавить следующую информацию:

- Номер версии Системы и редакция лицензии;
- Порядок действий, приведших к наблюдаемому результату;
- Наблюдаемый и ожидаемый результаты (по возможности приложить скриншоты);
- Лог-файлы Системы (...tomcat\logs).

Важно: при подаче заявки через Telegram-бот, форму обратной связи Базы знаний ТЕЗИС или по телефону необходимо обязательно сообщить контактную информацию - название организации, ФИО и должность. Заявки, по которым нет возможности определить Заказчика и личность обратившегося, к исполнению не принимаются.

11. Порядок обработки заявок

Заказчик по доступным ему каналам связи направляет свой вопрос специалистам технической поддержки Системы. Вопросы на разные тематики рекомендуется регистрировать отдельными заявками.

В системе Service Desk каждой созданной заявке присваивается регистрационный номер, который вместе со ссылкой на саму заявку направляется Заказчику электронным письмом. Регистрационный номер служит идентификатором, по которому можно получить историю обработки и текущее состояние заявки.

В каждой заявке должны быть указаны следующие параметры: «Тип заявки» (подробнее п.5 данного положения) и «Приоритет заявки» (подробнее п.6 данного положения). Данные параметры могут быть заданы Заказчиком, на этапе создания заявки, либо Исполнителем в процессе ее обработки. Исполнитель также имеет возможность изменить указанные параметры, если их значения не соответствуют критериям, описанным в положении. «Тип заявки» и «Приоритет заявки» влияют на расчет планового времени реакции и планового времени обработки заявки специалистами технической поддержки Системы.

Не позднее указанного в заявке планового времени реакции, назначается ответственный сотрудник технической поддержки, который приступает к ее обработке, о чем система Service Desk автоматически информирует Заказчика. Время назначения ответственного считается фактическим временем реакции.

Если в карточке Заказчика отсутствует информация о наличии договора на оказание услуг по технической поддержке Системы или срок его действия меньше даты подачи заявки, то ответственный сотрудник информирует об этом Заказчика, меняет «Статус заявки» (подробнее п. 7 данного положения) на «Отменена» и приостанавливает ее обработку до получения информации о возможности проведения работ. Как только информация получена, то ответственный сотрудник меняет статус заявки на «Открыта» и приступает к ее обработке. Если в течение 24 рабочих часов дополнительная информация не поступает, то заявка автоматически закрывается и ей присваивается статус «Закрота».

Оказание услуг по технической поддержке в рамках заявки может проводиться следующими способами:

- Консультация администраторов Заказчика (сотрудников, обеспечивающих первый уровень поддержки Системы) посредством доступных каналов связи (подробнее п.4 данного положения).

- Проведение работ на рабочих станциях и/или серверах Заказчика с помощью удаленного доступа к ним средствами удаленного администрирования.
- Проведение работ на рабочих станциях и/или серверах Заказчика с выездом на территорию Заказчика.
- Проведение удаленных обучений пользователей и администраторов Системы посредством программы Gotomeeting (использование иных программ согласовывается индивидуально).

В процессе работы над заявкой сотрудник технической поддержки меняет «Статус заявки», в соответствии с ее текущим состоянием. Как только ответственный сотрудник выполнит все необходимые работы и консультации Заказчика, заявка переводится в статус «Решена» или «Закрыта», что должно произойти не позднее, указанного в заявке планового срока решения. Срок исполнения заявки может быть изменен по согласованию с Заказчиком.

Если в процессе работы над заявкой ответственный сотрудник в течение 10 рабочих дней не получает от Заказчика никакой обратной связи (ответов на уточняющие вопросы, дополнительных данных или информации о сроках их предоставления, лог-файлов, замечаний к выполненной работе и т. п.), то заявка переводится в статус «Закрыта». При необходимости возобновления работ по закрытой заявке, Заказчику достаточно оставить комментарий, и система Service Desk автоматически создаст новую заявку на основании закрытой.

Если в процессе работы над заявкой Исполнителем будет определено, что она полностью соответствует критериям Гарантийного случая, а также зарегистрирована в период срока действия гарантийной поддержки Заказчика, то заявка признается Гарантийным случаем, о чем сообщается Заказчику соответствующим комментарием в системе Service Desk. Сроки решения и дальнейший процесс обработки данной заявки изменяется, согласно [положению о гарантийной технической поддержке системы ТЕЗИС](#).

Заявка с типом «Инцидент» может иметь временное решение, тогда после того, как оно найдено, последовательность действий по ее обработке, следующая:

- Создается новая заявка с типом «Проблема», к которой привязывается первичная заявка с типом «Инцидент», а также обязательно добавляется описание инцидента, результаты первичного анализа и временное решения.
- О создании новой заявки сообщается Заказчику и предоставляется возможность оставлять комментарии и наблюдать за ходом ее решения.
- Первичная заявка с типом «Инцидент» переводится в статус «Решена».

- У заявки с типом «Проблема» назначается ответственный специалист, который проводит работы по поиску и устранению причин возникновения инцидента (инцидентов), связанного с данной заявкой, при этом статус заявки становится «В работе».
- Как только ответственный сотрудник выполнит все необходимые работы, заявка с типом «Проблема» переводится в статус «Решена» или «Ожидает обновления».

Заявки с типом «Запрос на доработку» требуют соблюдения следующей последовательности действий при обработке:

- Заказчик предоставляет службе технической поддержки перечень доработок (модификаций) Системы;
- Ответственный сотрудник технической поддержки анализирует запрос на возможность его реализации без изменения программного кода Системы.
- Если возможно решить заявку без изменения программного кода, то меняется ее тип на «Обслуживание» и ответственный сотрудник продолжает обработку.
- Если изменения программного кода необходимы, то ответственный сотрудник, после подтверждения от Заказчика необходимости проведения работ по оценке, переводит заявку на проектного менеджера (меняя статус заявки «На анализе ПМ»).
- Проектный менеджер проводит оценку трудоёмкости разработки и тестирования каждой из доработок Системы и осуществляет согласование с Заказчиком итогового перечня модификаций. Дополнительно могут быть согласованы срок выполнения модификаций и плановая дата обновления Системы;
- После завершения анализа и передачи Заказчику итоговой сметы, заявка переводится в статус «Анализ завершен» или «Решена».

12. Порядок выполнения плановых обновлений

Выполнение обновлений осуществляется для достижения одной или нескольких нижеперечисленных целей:

- Обновление Системы до актуальной версии (осуществляется только при наличии у Заказчика действующего права на получение новых версий в соответствии с заключенным договором);
- Установка доработок, выполненных в соответствии с заявками на разработку и модификацию Системы;
- Установка исправлений ошибок, включенных согласно приоритету в очередное плановое обновление.

Выполнение работ по установке обновлений требует остановки Системы и завершения рабочей сессии всеми пользователями Системы. Сроки выполнения каждого обновления согласовываются заранее в индивидуальном порядке.

Если обновление Системы проводилось с целью установки реализованных доработок, то по окончании работ Заказчик осуществляет общую проверку изменений функциональности Системы, выполненных в соответствии с согласованным перечнем, и сообщает службе технической поддержки о результатах. Если в ходе проверки Заказчик выявляет несоответствие работы одной или нескольких доработок согласованным требованиям, он уведомляет об этом Исполнителя. Изменения функциональности Системы и обновление Системы осуществляются до достижения результата, определенного в итоговом перечне модификаций с Заказчиком.

13. Трудозатраты по заявке

Сотрудник технической поддержки, работая над заявкой, добавляет в карточку информацию о затраченном времени. В рамках одной заявки может быть выполнено несколько видов работ, а также задействованы разные специалисты. Общее затраченное время по заявке отражается в соответствующем поле карточки. Для каждого обращения минимальная трудоемкость решения кратна 30-ти минутам.