

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ СИСТЕМЫ АС «ТЕКОН-ДИСПЕТЧЕРИЗАЦИЯ» (ВЕРСИЯ POSTGRE SQL)

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Специалисты технической поддержки компании «ТЕКОН-Диспетчеризация» обеспечивают техническое сопровождение программных продуктов, разрабатываемых компанией, а так же оказывают консультирование по вопросам его установки, настройки и использования.

Для обеспечения соответствующего качества обслуживания пользователей в компании вводится многоуровневая система технической поддержки:

- техническая поддержка первого уровня (ТП1);
- техническая поддержка второго уровня (ТП2).

ТП1 обеспечивает прием обращений пользователей и оказывает консультации по типовым проблемам, возникающим в ходе эксплуатации продуктов, разрабатываемых компанией, а также осуществляет взаимодействие с пользователями, необходимое для выявления причин ошибок и их полного устранения.

ТП2 обеспечивает решение сложных и нестандартных технических проблем, возникающим в ходе эксплуатации продуктов, разрабатываемых компанией, а также взаимодействует с Отделом программирования и Экспертно-методическим управлением, обеспечивая тем самым устранение и учет ошибок при выпуске новых версий как программных продуктов, так и методических компонентов, работающих под их управлением. ТП2 решает задачи систематизации выявленных замечаний и ошибок в работе ПО, разрабатывает документы по их диагностике и устранению.

В рамках оказания технической поддержки вводится несколько уровней оказания помощи в зависимости от сложности запросов:

❖ оказание помощи первого уровня (ОП1) – осуществляется по запросам пользователей системы, связанным с вопросами штатного функционирования системы, ее установки и настройки, а также исполнением типовых процедур, таких как привязки, перепривязки, линковки и т.д.

Нормативное время реагирования на ОП1 - 20 минут;

❖ оказание помощи второго уровня (ОП2) – осуществляется по запросам пользователей системы, связанным с необходимостью приема/передачи файлов или иных данных по электронным каналам связи по типовым схемам: отправка элементов программного или методического обеспечения, патчей, документации, информационных писем, запрос файлов диагностики (лог-файлы), скриншоты и т.д.; ОП2 требует обязательного подтверждения доставки.

Нормативное время реагирования на ОП2 - 40 минут;

❖ оказание помощи третьего уровня (ОП3) – осуществляется по запросам пользователей, связанным с нештатной работой системы, критическим сбоем или полным отказом функционирования, устранение которых предусмотрено внутренними технологическими инструкциями.

Нормативное время реагирования на ОП3 составляет - не более 2 часа;

❖ оказание помощи четвертого уровня (ОП4) – осуществляется по запросам пользователей системы, связанным с нештатной работой системы, критическим сбоем или

полным отказом функционирования, устранение которых не предусмотрено внутренними технологическими инструкциями.

Нормативное время первичного реагирования на ОП4 составляет - не более 3-х часов;

1. СТАДИИ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

Служба технической поддержки осуществляет прием заявок от пользователей по следующим каналам связи:

- ✓ обращение по телефону горячей линии (495)730 41 12, добавочный 2;
- ✓ обращение по электронной почте на адрес veyc@tecon.ru;
- ✓ обращение через соответствующие сервисы Интернет-сайта компании <http://www.tecon-d.ru/>;
- ✓ обращение через корпоративный Интранет-портал (заявки).

2. ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ ПЕРВОГО УРОВНЯ (ОП1)

Осуществляется по запросам пользователей, связанным с вопросами штатного функционирования системы, ее установки и настройки, а также исполнения типовых процедур, таких как привязки, перепривязки и т.д.

Прием обращений должен сопровождаться следующими обязательными действиями:

- ✓ выяснение контактной информации пользователя: наименование компании и ФИО обратившегося;
- ✓ по полученным контактным данным поиск соответствующей записи в корпоративной системе и подтверждение возможности оказания помощи (проверка действующего периода технической поддержки);
- ✓ прием информации по сути обращения пользователя и оказание помощи первого уровня (ОП1);
- ✓ фиксация запроса в разделе «Техническая поддержка».

3. ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ ВТОРОГО УРОВНЯ (ОП2)

Осуществляется по запросам пользователей системы, связанным с необходимостью приема/передачи файлов или иных данных по электронным каналам связи по типовым схемам: отправка элементов программного или методического обеспечения, патчей, документации, информационных писем, запрос файлов диагностики (лог-файлы), скриншоты и т.д.

Прием обращений должен сопровождаться следующими обязательными действиями:

- ✓ выяснение контактной информации пользователя: наименование компании и ФИО обратившегося;
- ✓ по полученным контактным данным поиск соответствующей записи в корпоративной системе CRM и подтверждение возможности оказания помощи (проверка действующего периода технической поддержки);
- ✓ прием информации по сути обращения пользователя;

- ✓ открытие запроса в корпоративной системе в разделе «Техническая поддержка»;
- ✓ оказание помощи второго уровня (ОП2);
- ✓ получение подтверждения о приеме/доставке;
- ✓ закрытие запроса в корпоративной системе в разделе «Техническая поддержка».

4. ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ ТРЕТЬЕГО УРОВНЯ (ОП3)

Осуществляется по запросам пользователей, связанным с нештатной работой системы, критическим сбоем или полным отказом функционирования, устранение которых предусмотрено внутренними технологическими инструкциями.

Прием обращений должен сопровождаться следующими обязательными действиями:

- ✓ выяснение контактной информации пользователя: наименование компании и ФИО обратившегося;
- ✓ по полученным контактным данным поиск соответствующей записи в корпоративной системе и подтверждение возможности оказания помощи (проверка действующего периода технической поддержки);
- ✓ прием информации по сути обращения пользователя;
- ✓ открытие запроса в корпоративной системе в разделе «Техническая поддержка»;
- ✓ анализ внутренней базы данных выявленных ошибок с целью поиска решения.

В случае отсутствия решения открывается запрос на ОП4 (см. далее);

- ✓ установка в открытом запросе в корпоративной системе в разделе «Техническая поддержка» ссылки (номера) инцидента соответствующего данной проблеме;
- ✓ передача пользователю решения проблемы в соответствии с найденной во внутренней базе данных информации об аналогичном инциденте;
- ✓ получение подтверждения о решении проблемы;
- ✓ закрытие запроса в корпоративной системе CRM в разделе «Техническая поддержка».

5. ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ ЧЕТВЕРТОГО УРОВНЯ (ОП4)

Осуществляется по запросам пользователей связанным с нештатной работой системы, критическим сбоем или полным отказом функционирования, устранение которых НЕ предусмотрено внутренними технологическими инструкциями. ОП4 проводится только на основе открытых заявок на уровне ОП3. Обработка заявок на ОП4 производится совместно ТП1 и ТП2.

Порядок действий ТП1:

- ✓ Получение дополнительной диагностической информации (ДДИ) от пользователя в следующем минимальном объеме: информация о системе; лог-файлы; скриншот с экрана, иллюстрирующий нештатную работу системы;
- ✓ Подготовка и отправка электронного письма на адрес электронной почты ТП2 с подробным описанием проблемы и файлами ДДИ, приложенными к письму. В теме письма

обязательно указать название организации, а также id-номер запроса в корпоративной системе в разделе «Техническая поддержка»;

✓ Получение от ТП2 в течение 3-х часов номера инцидента во внутренней базе данных по данному запросу с указанием действий по решению проблемы или с информацией по срокам и путям ее решения;

✓ Контроль за закрытием соответствующего инцидента;

✓ Передача пользователю решения по данному инциденту в соответствии с полученными рекомендациями;

✓ Получение подтверждения о решении проблемы;

✓ Закрытие запроса в корпоративной системе в разделе «Техническая поддержка»;

✓ Отправка уведомления в ТП2 о результатах решения проблемы у пользователя.

Порядок действий ТП2:

✓ Прием сообщения от ТП1 на ОП4;

✓ Анализ внутренней базы данных инцидентов на наличие решения по аналогичной проблеме. В случае наличия подобного инцидента отправка в ТП1 ответного сообщения с указанием его номера во внутренней базе данных;

✓ Воспроизведение инцидента на локальных технических средствах в конфигурации, максимально приближенной к конфигурации пользователя;

✓ Создание нового инцидента во внутренней базе данных и отправка его номера в ТП1 в ответном сообщении в течение 3-х часов после получения информации об инциденте. Номер инцидента добавляется в заголовок письма в квадратных скобках;

✓ Поиск решения совместно с профильным подразделением Департамента производства или другими специалистами компании;

✓ Документирование решения по инциденту во внутренней базе данных. Описание последовательности действий, которые должен выполнить пользователь для решения проблемы, отправка данного решения в ТП1;

✓ Ожидание уведомления от ТП1 о результатах предложенного решения проблемы у пользователя;

✓ Установка инциденту соответствующего статуса.

6. ПЕРСОНАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Оказание технической поддержки пользователям производится полностью силами сотрудников Департамента производства.

Обработка запросов уровней ОП1 и ОП2 производится сотрудниками Отдела сопровождения проектов Департамента производства. Уровень квалификации: руководитель группы внедрения и сопровождения ПО, специалист группы внедрения и сопровождения ПО, специалист техник по эксплуатации ПО. Опыт работы с ПО системы не менее трех лет.

Обработка запросов уровней ОП3, ОП4, производится сотрудниками Отдела сопровождения проектов с привлечением к решению вопросов сотрудников Отдела программирования. Уровень квалификации: программист аналитик, инженер программист, разработчик архитектуры баз данных, администратор баз данных, проектировщик ПО. Опыт работы не менее пяти лет в предметных областях разработанного ПО.