

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ POWERGUIDE ENTERPRISE

АННОТАЦИЯ

В данном документе приведен регламент технической поддержки пользователей Программного продукта для совместной разработки и эксплуатации электронных каталогов промышленных изделий POWERGUIDE Enterprise.

СОДЕРЖАНИЕ

АННОТАЦИЯ	2
СОДЕРЖАНИЕ.....	3
1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	4
1.1. Контакты Разработчика	4
1.2. Информация о продукте	4
1.3. Цель поддержки пользователей	4
2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	6
2.1. Общие сведения	6
2.2. Типы реализуемых работ	6
2.3. Порядок оформления Заявки.....	7
2.4. Оценка и учёт трудозатрат	8
2.4.1. Оценка трудозатрат и учёт фактических трудозатрат	8
2.4.2. Учёт фактических трудозатрат Исполнителя	8
2.5. Уровни технической поддержки	9
2.6. Обязательства Исполнителя	11
2.7. Обязательства Заказчика.....	11
2.8. Система управления заявками.....	12
2.9. Порядок выполнения работ	12
2.10. Заявки.....	12
2.11. Заключительные понятия.....	16
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	17
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ	17
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	17

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Контакты Разработчика (Вендора)

Адрес:

111250, Российская Федерация, Москва, Проезд Завода Серп и Молот, 10

Контактный телефон:

+7 (495) 212-21-01

Электронная почта:

- support@igatec.com – для вопросов в рамках технической поддержки POWERGUIDE Enterprise;
- info@igatec.com – для общих вопросов.

1.2. Информация о продукте

POWERGUIDE Enterprise – программный продукт для разработки и эксплуатации электронных каталогов промышленных изделий.

1.3. Цель поддержки пользователей

Цели поддержки:

1) Оказание помощи

- в решении Инцидентов и Проблем, возникающих у Пользователя при использовании POWERGUIDE Enterprise;
- в освоении Пользователем функций POWERGUIDE Enterprise.

2) Сбор и классификация требований, замечаний и пожеланий Пользователей к POWERGUIDE Enterprise, пользовательским сценариям их использования, областям применения для удовлетворения бизнес-потребностей Заказчика.

3) Сокращение затрат Заказчика и Исполнителя за счет

- минимизации времени на решение Инцидентов и Проблем, описанных в Заявке;
- повышения компетенций Заказчика;
- формирования профильных сотрудников Исполнителя для разрешения наиболее критических и сложных запросов за минимальное количество времени.

2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Общие сведения

1) Оказание ТП осуществляется на основании договора, заключённого между Исполнителем и Заказчиком.

2) Основанием для оказания услуг по технической поддержке является Заявка.

3) Техническая поддержка организована в виде многоуровневой системы обработки заявок.

4) Исполнитель предоставляет услуги второго (L2) и третьего (L3) уровня техподдержки, а также координирует первый (L1) уровень. Подробнее в разделе «Уровни технической поддержки».

5) Оказание услуги ТП осуществляется дистанционно.

6) Режим работы Исполнителя:

- обработка Заявок производится в рабочие дни: с 9 до 18 часов по московскому времени (UTC +03:00);
- выходные: суббота, воскресенье, праздничные дни (по календарю праздничных дней РФ);
- приём Заявок производится в режиме 24\7.

2.2. Типы реализуемых работ

В таблице 1 представлены типы и описание реализуемых Разработчиком работ в рамках технической поддержки.

Каждый тип реализуемых работ должен иметь основание – договор, описывающий полный спектр и границы предоставляемых услуг.

Таблица 1 – Типы реализуемых работ и описание

№	Наименование типа работ и описание
1	Исправление ошибок программного обеспечения вендора

№	Наименование типа работ и описание
	Наименование в СУЗ – «Исправить ошибку». Границы технической поддержки: – устранение ошибок (инцидентов), связанных с работой ПО.
2	Оказание консультаций Наименование в СУЗ – «Проконсультировать». Описание: – консультационные услуги (например, задачи: инфраструктурные, аналитические, архитектурные, тестирование, обучение, документация и пр.); – консультирование по вопросам возможности улучшения функционала (или разработки дополнительного функционала). Результатом оказания услуги может являться отправка Заказчику: – ответов на вопросы, в рамках СУЗ; – методик, в рамках СУЗ; – рекомендаций, в рамках СУЗ.
3	Администрирование программного обеспечения вендора Наименование трекера в СУЗ – «Осуществить администрирование». Описание: – осуществление непосредственного администрирования программного обеспечения вендора, установленного на стороне Заказчика.
4	Осуществление доработки (изменения кода) необходимой для исправления ошибки программного обеспечения вендора Наименование трекера в СУЗ – «Доработку (исправить ошибку)».
5	Осуществление доработки (изменения кода) программного обеспечения вендора для получения дополнительных возможностей Наименование трекера в СУЗ – «Доработка (улучшить продукт)».

2.3. Порядок оформления Заявки

В одной заявке обсуждается не более одного вопроса или проблемы.

Заявка должна содержать максимально полное описание:

- программное обеспечение, к которому относится Заявка;
- пошаговое описание сценария, при котором воспроизводится проблема или к которому относится вопрос (фактический результат);
- подробное описание желаемого поведения системы (ожидаемый результат);
- скриншоты ошибок, диагностических сообщений;
- по возможности: видео выполнения сценария, который приводит к ошибке;
- описание вариантов исправления ошибки, которые уже были предприняты и их результаты.

2.4. Оценка и учёт трудозатрат

2.4.1. Оценка трудозатрат и учёт фактических трудозатрат

Оценка трудозатрат и учет фактических трудозатрат может производиться Исполнителем процесса техподдержки в Системе управления заявками в соответствии с типом реализуемых работ.

2.4.2. Учёт фактических трудозатрат Исполнителя

Учёт фактических трудозатрат, если это определено Договором между Заказчиком и Исполнителем, Исполнитель осуществляет в заявке. Исполнитель вносит значение фактических трудозатрат в поле заявки «Трудозатраты». Внесение фактических трудозатрат может производиться Исполнителем после завершения любой работы, в том числе промежуточной, в рамках заявки.

Вопросы Заказчика, если таковые возникнут, связанные с фактическими трудозатратами Исполнителя, должны обсуждаться после изменения значения поля «Трудозатраты». Таким образом продолжение работы Заказчиком по заявке после

изменения значения поля «Трудозатраты» является подтверждением принятия Заказчиком уже понесённых исполнителем фактических трудозатрат.

Необходимость согласования с ответственным лицом со стороны Заказчика оценки трудоемкости определяется типом реализуемых работ и относится к заявкам типа время и материалы (T&M), при условии присутствия такого вида в договоре на оказание технической поддержки.

Порядок согласования оценки трудоемкости:

1) Участник ТП Исполнителя запрашивает согласование оценки трудоемкости у ответственного сотрудника Заказчика в СУЗ.

2) Ответственный сотрудник Заказчика:

- подтверждает оценку трудоемкости;
- либо отказывает с указанием причины.

3) В случае согласования Заказчиком оценки трудозатрат участник ТП Исполнителя начинает работу по заявке.

4) В случае отказа продолжения работ по заявке (не согласование оценки трудоемкости) уже потраченные и внесённые Исполнителем трудозатраты считаются согласованными.

Если в ходе выполнения заявки или приемки результатов выявляются дополнительные требования или изменяются начальные данные, то Исполнитель вправе произвести повторную оценку и согласовать её у Заказчика. При изменении начальных данных уже понесённые Исполнителем трудозатраты учитываются при подсчёте итогового времени, затраченного на выполнение заявки.

Списание трудоемкости осуществляется из отведенного объема работ по договору на основании Заявки и фактического времени работы Исполнителя.

2.5. Уровни технической поддержки

Исполнитель использует многоуровневую структуру технической поддержки (таблица).

Условие эскалации (переход ответственности за оказание услуги на вышестоящий уровень) – отсутствие найденного пути решения проблемы на текущем уровне.

Координация всего жизненного цикла Заявки – ответственный сотрудник Исполнителя.

Таблица 2 – Структура технической поддержки

Уровень	Ответственность за оказание услуги	Описание
L0	Конечный пользователь (сотрудник Заказчика)	Самостоятельный поиск информации. Источники: база знаний, документация продукта, эксперты на местах и др. Проект в СУЗ: нет. Порядок эскалации: – создание обращения в поддержку.
L1	Сотрудник Заказчика – обученный специалист	Первичный прием и обработка заявок от пользователей. Решение проблем базового уровня сложности. Проект в СУЗ: <код Заказчика>_L1. Порядок эскалации, изменение атрибутов Заявки: – Проект: <код Заказчика>_L2 – Назначена: «L2 group»
L2	Сотрудник Исполнителя — технический специалист широкого профиля	Обработка Заявок, эскалированных уровнем L1. Решение проблем среднего уровня сложности. Проект в СУЗ: <код Заказчика>_L2. Порядок эскалации, изменение атрибутов Заявки: – Проект: <код Заказчика>_L3 – Назначена: <профильный участник поддержки L3>
L3	Сотрудник Исполнителя (Вендора) — профильный технический специалист (эксперт)	Обработка Заявок, эскалированных уровнем L2. Решение проблем высокого уровня сложности. Проект в СУЗ: <код Заказчика>_L3. Порядок эскалации, изменение атрибутов Заявки: – создание обращения к разработчику ПО.

2.6. Обязательства Исполнителя

В рамках оказания услуги Исполнитель обязуется:

- 1) Обеспечить предоставление технической поддержки с надлежащим качеством и в соответствии с установленными сроками.
- 2) Регистрировать каждое обращение Заказчика и сообщать регистрационный номер сформированной заявки.
- 3) Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных заявок по запросу Заказчика.
- 4) Обеспечить автоматизированное управление заявками с использованием системы управления заявками.
- 5) Предоставить Заказчику доступ к системе управления заявками для обеспечения возможности отслеживания состояния обработки заявок и получения сводной информации.

2.7. Обязательства Заказчика

В рамках оказания услуги Заказчик обязуется:

- 1) Назначить сотрудника, ответственного за координацию со стороны Заказчика (CSM).
- 2) Обеспечить техническое оснащение Пользователей для возможности организаций онлайн-звонков с возможностью демонстрации экрана.
- 3) Обеспечить необходимый уровень подготовки сотрудников. Необходимо:
 - соблюдение всех рекомендаций Исполнителя;
 - направлять запрос на предоставление технической поддержки с адреса электронной почты домена организации, для которой действует услуга;
 - при обращении за технической поддержкой предоставлять информацию, которая в полной мере описывает возникшую проблему, руководствуясь правилами создания обращений.

2.8. Система управления заявками

На основе обращения Пользователя автоматически

- создается заявка;
- определяется проект технической поддержки (в зависимости от адреса домена электронной почты);
- назначается ответственный по заявке со стороны Исполнителя;
- формируется и отправляется уведомление Заказчику с основной информацией по Заявке, включая номер для возможности отслеживания.

2.9. Порядок выполнения работ

После получения запроса от Заказчика, Исполнитель может задать уточняющие вопросы, запросить сбор дополнительных данных и необходимой информации. При этом время выполнения отсчитывается с момента предоставления необходимых сведений для начала работ по заявке.

Взаимодействие между Заказчиком и Исполнителем в процессе согласования запросов и их оценок производится в СУЗ. При этом возможно использование других средств по согласованию с Заказчиком, но все записи должны фиксироваться в СУЗ.

При наличии нескольких Заявок, очерёдность и приоритет их выполнения устанавливается Заказчиком.

2.10. Заявки

В зависимости от уровня сложности Заявки работа над Заявкой осуществляется ответственными сотрудниками Заказчика и Исполнителя.

Текущее состояние заявки определяется статусом заявки.

Возможные статусы заявки, их описание и перечень использующих их участников представлен в таблице 3.

Таблица 3 – Статусы заявки

№	Наименование статуса и описание	Использование
ОСНОВНЫЕ СТАТУСЫ ЗАЯВОК		
1	Предварительная Заявка создана. – напоминание Инициатору: более 5 (пяти) месяцев в статусе, – закрытие: более 6 (шести) месяцев в статусе.	Все участники поддержки
2	Подана Заявка в ожидании обработки. Данный статус присваивается автоматически после автоматического формирования заявки из обращения Пользователя. Пользователю направлен номер заявки для отслеживания.	Все участники поддержки
3	Требуется комментарий Для продолжения работы требуется дополнительная информация и/или действие от пользователя или участника процесса технической поддержки. – напоминание Исполнителю: более 8 (восьми) рабочих дней в статусе, – закрытие: более 15 (пятнадцати) рабочих дней в статусе.	Все участники поддержки
4	В работе Заявка в работе на стороне Исполнителя	Все участники поддержки
5	Апробация Проверка результата работы. Обязательный статус для уровня L2 перед передачей в приемку L1. – напоминание Исполнителю: более 8 (восьми) рабочих дней в статусе	L1, L2
6	Приемка Заявка на проверке у Заказчика.	L1, L2

№	Наименование статуса и описание	Использование
	Результат приемки: закрытие или отправка на доработку. – напоминание Инициатору: более 8 (восьми) рабочих дней в статусе, – закрытие: более 10 (десяти) рабочих дней в статусе.	
7	Закрыта Конечный статус жизненного цикла заявки. Изменение статуса невозможно. Право закрытия заявки имеют участники уровня: – L1, – L2 (при отсутствии L1). Результат: 1) Заявка решена: – Инициатор получил требуемый результат. – Заявка закрыта согласно условию автоматического закрытия. 2) Заявка не решена: – Проблема не воспроизводится на стороне Исполнителя. – Инициатором не предоставлена требуемая информация. – Участником поддержки уровня L1 не согласовано оценочное время выполнения заявки.	L1, L2
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СТАТУСЫ ЗАЯВОК		
8	Дубликат Условие применения статуса: в Системе управления заявками (СУЗ) существует заявка, описывающая аналогично проблему в рамках одного и того же проекта от одного и того же Инициатора.	Все участники поддержки
9	Приостановлена Заявка – не требует немедленного решения,	L1

№	Наименование статуса и описание	Использование
	– формирует потребность. Статус устанавливается по согласованию с Заказчиком. Условие присвоения статуса: – Заявка не содержит оплачиваемых трудозатрат исполнителя	
10	Ожидание исправления вендора Ожидание выпуска исправления (коррекции) службой технической поддержки вендора – напоминание: не применяется, – закрытие: не применяется.	L2, L3

Приоритет заявки (приоритеты представлены в таблице 4):

- определяет уровень критичности проблемы;
- назначается участником поддержки в ходе обработки заявки.

Таблица 4 – Приоритеты Заявок

№	Наименование приоритета и описание	Время реакции на новое обращение
1	Максимальный Влияние на деятельность компании: высокое. Система: потеря работоспособности, недоступны основные функции. Обходной путь: не существует. Руководитель поддержки заказчиков получает оперативные уведомления о ходе движения заявки. Приоритет заявки снижается до Высокого при отправлении приемку L1.	4 рабочих часа
2	Высокий Влияние на деятельность компании: высокое/среднее. Система: значительная потеря работоспособности, недоступны основные функции.	8 рабочих часов

№	Наименование приоритета и описание	Время реакции на новое обращение
	Обходной путь: не существует.	
3	Нормальный Влияние на деятельность компании: среднее. Система: несущественная потеря работоспособности. Обходной путь: существует.	2 рабочих дня
4	Низкий Влияние на деятельность компании: низкое. Система: нет потери работоспособности, незначительные ошибки, неудобство использования.	4 рабочих дня

2.11. Заключительные понятия

1) Данный регламент создан с целью достижения точности, прозрачности и результативности взаимодействия Заказчика и Исполнителя.

2) Обе стороны допускают, что повседневное взаимодействие может отклоняться от описываемого в данном регламенте, но при разрешении споров положения данного регламента имеют приоритетное значение.

ПРИЛОЖЕНИЕ

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Расшифровка
CSM	Customer Support Manager
СУЗ	Система управления заявками
ТП	Техническая поддержка

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
Customer Support Manager (CSM)	сотрудник Заказчика, являющийся координатором процесса технической поддержки на стороне Заказчика: – осуществляет администрирование бюджета ТП – осуществляет оценку качества ТП – осуществляет управление\координацию технических и людских ресурсов – является основным контактом при разрешении тех или иных споров между представителями Заказчика и Исполнителя в рамках ТП – осуществляет согласование содержания работ в рамках ТП, если такое необходимо
Время реакции	Время, в течение которого гарантируется начало работы над Заявкой.
Заказчик	Юридическое или физическое лицо, обладающее неисключительными правами на использование Программного продукта, включая предоставление доступа

Термин	Определение
	к отдельным функциям Программного продукта для Пользователей, сотрудникам которой оказывается техническая поддержка
Заявка	Обращение Заказчика, зафиксированное в СУЗ
Инцидент (ошибка)	Зафиксированный Пользователем или Участником ТП случай незапланированного отклонения функциональности Программного продукта от норм, заявленных в пользовательской документации
Исполнитель	Компания, сотрудники которой оказывают услугу технической поддержки программных продуктов вендора
Пользователь	Представитель Заказчика, имеющий действующую учетную запись для работы в Программном продукте, которому предоставляется техническая поддержка
Проблема	Корневая причина возникновения Инцидента
Программный продукт	Программный комплекс для совместной разработки и эксплуатации электронных каталогов промышленных изделий
Система управления заявками	Автоматизированная система, развернутая на стороне Исполнителя, которая осуществляет процесс коммуникации между Заказчиком и Исполнителем в процессе оказания услуг ТП
Техническая поддержка	Комплекс услуг, нацеленный на поддержание работоспособности Программного продукта и его развитие.
Участник ТП	Сотрудник Заказчика и Исполнителя, вовлеченный в процесс предоставления или потребления услуги ТП