

Акционерное общество «Крымтехнологии»

**Положение о работе технической поддержки
АО «Крымтехнологии»**

На 10 листах

Действует с 23 января 2020 г.

Симферополь, 2020

Содержание

1 Термины и определения.....	3
2 Общие положения.....	4
2.1 Цель документа.....	4
2.2 Область применения.....	4
2.3 Состав технической поддержки.....	4
2.4 Информационное взаимодействие.....	4
2.5 Задачи Технической поддержки.....	5
3 Структура Технической поддержки.....	6
3.1 Первый уровень поддержки пользователей.....	6
3.2 Второй уровень поддержки пользователей.....	7
4 Время обработки заявок.....	8
4.1 Порядок подачи обращения в службу технической поддержки.....	8
4.2 Порядок обработки заявок.....	9
4.3 Ограничения при обработке заявок.....	9
4.4 Сроки обработки и реализации изменений.....	10

1 Термины и определения

Пользователь – пользователь системы.

Аппаратно-программный комплекс (АПК) – комплекс технических и программных средств, оператором или владельцем которого является АО «Крымтехнологии».

Программный продукт (ПП) – программное обеспечение, разработанное и внедрённое АО «Крымтехнологии», либо оператором которого является АО «Крымтехнологии», либо программное обеспечение, входящее в АПК как неотъемлемая часть.

Система – в рамках настоящего Положения под Системой понимается АПК или ПП, не входящее в состав АПК.

Время первоначальной реакции – период времени, в течение которого специалисты службы технической поддержки должны проанализировать поступивший вопрос и принять его в работу, либо запросить уточняющую информацию.

Запрос – обращение Пользователя в техническую поддержку. Для обращений могут использоваться почта, телефон, электронная почта, СЭД «Диалог».

Консультация – рекомендации, относящиеся к вопросам использования Системы.

Обновление – обновление текущей или ранее выпущенных версий ПП, содержащее улучшения и исправления ошибок, которую служба технической поддержки делает доступной для Пользователя.

Ошибка – несоответствие Системы установленным требованиям к функциональности, описанным в документации на Систему.

2 Общие положения

2.1 Цель документа

Данный документ определяет порядок организации технического обслуживания Систем, разработанных и внедрённых АО «Крымтехнологии», а также Систем, оператором которых является АО «Крымтехнологии».

Целью разработки Положения является определение функций, разграничение зон ответственности рабочих групп – участников процесса сопровождения и технического обслуживания программных и технических компонентов Систем, разработанных и внедрённых АО «Крымтехнологии», а также Систем, оператором которых является АО «Крымтехнологии».

2.2 Область применения

Настоящее Положение является рамочным документом, описывающим распределение зон ответственности между сторонами в процессе сопровождения и технического обслуживания программных и технических компонентов Систем, разработанных и внедрённых АО «Крымтехнологии», а также Систем, оператором которых является АО «Крымтехнологии».

Положение утверждается ответственным лицом АО «Крымтехнологии».

АО «Крымтехнологии» имеет право вносить изменения в настоящее Положение в одностороннем порядке

2.3 Состав технической поддержки

В состав технической поддержки (далее – ТП) должны входить сотрудники, которые прошли предварительную подготовку на предприятии и обладают знаниями и навыками диагностирования и контроля работоспособности программных и аппаратных средств, используемых в системах, разработанных и внедрённых АО «Крымтехнологии». Состав команды и функциональные обязанности технической поддержки утверждается приказом по АО «Крымтехнологии» в рамках каждого проекта отдельно.

2.4 Информационное взаимодействие

Для Пользователей доступны следующие каналы взаимодействия с технической поддержкой:

- телефон;
- электронная почта;
- почта;
- СЭД «Диалог».

Канал взаимодействия с технической поддержкой может утверждаться приказом по АО «Крымтехнологии» в рамках каждого проекта отдельно.

Услуги технической поддержки включают в себя:

- консультирование по вопросам использования Систем;
- поиск вариантов решения проблем, связанных с использованием Систем;
- исправление ошибок в ПП.

Техническая поддержка предпринимает необходимые усилия для того, чтобы ответить на поступающие запросы в соответствии с зоной ответственности соответствующего уровня технической поддержки (см. р.3, «Структура Технической поддержки»). Запросы обрабатываются технической поддержкой в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться запросы, требующие экстренного вмешательства специалистов АО «Крымтехнологии».

2.5 Задачи Технической поддержки

В рамках процесса сопровождения и технического обслуживания программных и технических компонентов Систем, техническая поддержка выполняет следующие задачи:

- сопровождение Систем, в том числе обработка заявок, оказание консультаций по вопросам настройки и использования Систем;
- восстановление работоспособности Систем, в том числе оперативное решение нештатных ситуаций;
- настройку и изменение конфигурации АПК.

Задачи технической поддержки распределяются в соответствии с приказом по АО «Крымтехнологии», утверждающим состав команды технической поддержки в проекте.

3 Структура Технической поддержки

Структура технической поддержки должна обеспечивать два уровня поддержки пользователей:

- первый уровень поддержки пользователей – прием, классификация, первичная и вторичная обработка поступающих обращений пользователей;
- второй уровень поддержки пользователей – решение вопросов, требующих методологической, аналитической и прикладной проработки.

При необходимости в рамках отдельного проекта могут быть добавлены дополнительные уровни поддержки пользователей, или расширен перечень функций, решаемых первым и вторым уровнями технической поддержки.

Подробные функциональные задачи уровней технической поддержки устанавливаются согласно регламенту, утверждаемому АО «Крымтехнологии» для соответствующего проекта. Ниже описаны функциональные задачи уровней технической поддержки в общем случае.

3.1 Первый уровень поддержки пользователей

В рамках первого уровня поддержки должна быть определена и утверждена Приказом команда технической поддержки, которая должна выполнять следующие функции:

- первичная обработка звонков и электронной почты;
- осуществление «обратной связи» с пользователями;
- консультация по работе в Системе в объеме руководства пользователя;
- консультация по документации к Системе;
- прием, обработка и передача заявки (в случае необходимости) на второй уровень поддержки;
- диагностика работоспособности Системы.
- консультационная поддержка по инсталляции Системы;
- консультационная поддержка по порядку обновления программного обеспечения;
- консультации по организации бизнес-процессов Системы;
- консультация по функционалу Системы, если соответствующее описание отсутствует в документации;
- консультационная поддержка по разработке новых экранных форм и модификации существующих;

- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы Системы;
- анализ работоспособности отдельных функций Системы при получении информации об ошибках, с последующей передачей пользователю информации о приеме ошибки в работу (при ее наличии) или с информированием о методах исправления ошибки (при наличии ошибок в настройках Системы или путях обхода ошибки).

3.2 Второй уровень поддержки пользователей

Постановка задач на второй уровень поддержки должна осуществляться только специалистами первого уровня поддержки.

Второй уровень поддержки пользователей должен выполнять следующие функции:

- восстановление работоспособности Системы при сбоях;
- анализ потребностей в обновлении установленного системного программного обеспечения;
- обновление Системы в связи с внеплановым выходом новых версий, выпущенных в результате исправления ошибок в работе Системы;
- реализация требований по устранению ошибок или реализации новых возможностей в Системе;
- разработка новых экранных форм и модификация существующих;
- оптимизация производительности Системы;
- настройка резервного копирования данных;
- диагностика производительности и работоспособности Системы при возникновении проблем в работе.

4 Время обработки заявок

Обработка заявок должна выполняться в соответствии с параметрами, указанными в таблице ниже (Таблица 1).

Таблица 1. Параметры предоставления услуг

Параметр	Условие предоставления
Временной режим получения заявок на электронную почту	Круглосуточно (24x7)
Временной режим получения заявок по телефону	С 08:00 до 18:00 (ПН-ПТ) по московскому времени (кроме выходных и праздничных дней)
Временной режим решения прочих заявок и обработки информационных запросов	С 08:00 до 18:00 (ПН-ПТ) по московскому времени (кроме выходных и праздничных дней)
Время первичной реакции на заявку	2 часа (время реакции на заявку включает в себя только рабочее время)
Время на предоставление ответа по инциденту, решение по которому не может быть реализовано в течение 2-х рабочих дней	8 рабочих часов

4.1 Порядок подачи обращения в службу технической поддержки

Техническая поддержка должна принимать и обрабатывать обращения пользователей по следующим каналам:

- информационная система технической поддержки;
- официальное письмо, полученное на официальный адрес электронной почты АО «Крымтехнологии»;
- официальное письмо, полученное на официальный почтовый адрес АО «Крымтехнологии»;
- специализированный номер телефона;
- СЭД «Диалог».

Настоятельно рекомендуется при отправке обращения в техническую поддержку предоставлять следующую информацию, если иное не прописано в регламенте системы:

- идентификационные данные пользователя: фамилия, имя, отчество, учреждение;
- название программного продукта или проекта;

- по возможности точно и грамотно сформулированные вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения;
- по возможности полное описание пошаговых действий по воспроизведению проблемы;
- периодичность возникновения проблемы;
- версия программного продукта;
- критичность проблемы.

В случае если в обращении не хватает информации для локализации и решения проблемы, оператор службы технической поддержки вправе вернуть его на корректировку инициатору с уточняющими вопросами.

В случае если в регламенте системы утверждена форма обращения в техническую поддержку, то при отправке обращения в техническую поддержку следует разборчиво заполнить все поля формы, подписать данную форму у ответственного лица и поставить печать для документов организации инициатора обращения.

4.2 Порядок обработки заявок

Заявки пользователей должны обрабатываться в порядке их поступления. Вне очереди должны обрабатываться заявки с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации.

Заявки, оформленные не по требованиям, либо в описании которых предоставлено недостаточно информации, должны быть переназначены обратно на инициатора с просьбой уточнения информации.

Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу документации по соответствующей Системе.

4.3 Ограничения при обработке заявок

Решение вопросов обращения может быть отложено или признано невозможным по следующим основным причинам:

- невозможно повторить описанную проблему на оборудовании аналогичной конфигурации;
- инициатор не может предоставить достаточное количество исходной информации для выявления и решения проблемы;
- вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для соответствующей системы;
- вопрос требует проведения закупок;

- инициатор выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию системы;
- вопрос выходит за рамки технической поддержки;
- вопрос задан некорректно, обсуждение вопроса проводится неконструктивно или же решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению;
- вопрос содержит ненормативную лексику, носит оскорбительный характер, содержит попытки давления на специалистов ТП.

4.4 Сроки обработки и реализации изменений

Время решения проблем в обращении может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости углублённой проработки вопроса смежными специалистами, но не должно превышать сроков, указанных в таблице 2.

Критичность проблем и сроки их решения могут устанавливаться отдельно, согласно регламенту, утверждаемому АО «Крымтехнологии» для соответствующего проекта.

Таблица 2. Время решения по заявкам

Приоритет	Время решения (в днях)
Критичный	До 2 часов
Нормальный	До 3 дней
Отложенный	Более 4 дней