Регламент службы технического сопровождения ПО «Знак. Система отчётности и маркировки» и маркировочного оборудования

Оглавление

Регламент службы технического сопровождения ПО «Знак. Система отчётности и маркировки» и маркировочного оборудования....1

1. Термины и сокращения....1
2. Режим работы Службы технической поддержки....3
3. Типы SLA и их градация....4
4. Статусная модель....5
5. Порядок взаимодействия с порталом технической поддержки....6

1. Термины и сокращения

Таблица 1 – Термины, определения (сокращения), используемые в настоящем регламенте.

№ подпункта	*Термин*	Определение
1	***Исполнитель***	Общество с ограниченной ответственностью «Корпорация ЗНАК», обеспечивающее весь комплекс оказываемых услуг по Технической поддержке
2	***Заказчик***	Пользователи, обращающиеся в Службу технической поддержки
3	***ПО, Программное обеспечение***	ЗНАК.Система отчётности и маркировки
4	***Оборудование***	Устройства, узлы и механизмы, входящие в программно-аппаратный комплекс
5	***Система***	Программно-аппаратный комплекс, состоящий из ПО и оборудования
6	***Техническая поддержка, техподдержка***	Совокупность действий СТП, направленных на реализацию мер по устранению недостатков в рамках функционирования Системы, включая исправление обнаруженных ошибок, рассмотрение Обращений, проведение обновления конфигураций и программных файлов
7	***Служба технической поддержки, СТП***	Технические службы Исполнителя, осуществляющие функции по техподдержке ПО и оборудования, либо Системы в комплексе
8	***Обращение***	Сообщение (Заявка) Заказчика, переданное в установленном настоящим Регламентом порядке в Службу технической поддержки, связанное с необходимостью получения консультации по работе с Системой (либо отдельными ее компонентами), невозможностью получения доступа к Системе или содержащее предложение по её улучшению
9	***Приоритет***	Важность, срочность выполнения Обращения в зависимости от проблемы, описанной в нем. Приоритет Обращения влияет на конечные сроки его исполнения Технической службой

Таблица 1 – Термины, определения (сокращения), используемые в настоящем регламенте (продолжение)

10	***Сайт***	Интернет-сайт Исполнителя, на котором содержится общая информация о Программном обеспечении и оборудовании для промышленной маркировке. На сайте размещается актуальная версия Регламента работы службы технической поддержки программного обеспечения «ЗНАК.Система отчетности и маркировки» и маркировочного оборудования, а также действующие Тарифные планы. Адрес сайта: https://znak-it.ru
11	***Личный кабинет***	Форма для обратной связи и направления Обращений в СТП, расположенная в интерфейсе ПО.
12	***Регламент работы службы технической поддержки программного обеспечения «ЗНАК.Система отчетности и маркировки» и маркировочного оборудования***	Документ, разрабатываемый Исполнителем, представляющий собой прописанные правила, определяющие порядок оказания услуг по технической поддержке. Актуальная версия Регламента размещается Исполнителем на Сайте в разделе Документы. Актуальную версию Регламента Заказчик должен отслеживать самостоятельно.
13	***Тарифный план***	Объем, сроки и график оказания услуг по техподдержке и их стоимость. Варианты тарифных планов расположены для ознакомления на Сайте.

2. Режим работы Службы технической поддержки

Регламент работы СТП определяется условиями договора. Время реакции на Обращение учитывается исключительно в рамках рабочего времени Службы технической поддержки.

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется уровнем поддержки (представлен в таблице 2). Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов СТП. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности критически важных проектов или отдельных бизнес-процессов данных проектов. Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

Решение вопросов, связанных с Обращением, может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к Системе Заказчика;
- Заказчик не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- Обращение требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта;
- Заказчик выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию Системы, внесены изменения в ядро Системы, устаревшая версия Системы и т.п.;
- Используется нелицензионная копия Системы;
- Вопрос выходит за рамки Технической поддержки;
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по Обращению.

В случае работы по Обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций, связанных с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Обращение считается зарегистрированным только в том случае, если Заказчик получил письмо о регистрации с уникальным номером тикета. В случае возникновения проблем с доставкой почтовых сообщений рекомендуется перенести решение проблем на портал поддержки и производить отправку сообщений и контроль ответов через интерфейс портала.

3. Типы SLA и их градация

Таблица 2 – Расшифровка типов SLA

Уровень поддержки	**Расшифровка**	**Максимальный срок реакции**
S1 Приоритет: Наивысшая	Блокирующий дефект – ошибка, приводящая Систему в нерабочее состояние, в результате которого остановлен бизнес-процесс, дальнейшая эксплуатация Системы или ее ключевые функции становится невозможна. Решение проблемы необходимо для дальнейшего функционирования Системы	8 рабочих часов. Время может быть увеличено в особых случаях.
S2 Приоритет: Высокая	Критический дефект – ошибка, неправильно работающая ключевая логика, дыра в системе безопасности, проблема, приведшая к временному падению сервера или приводящая в нерабочее состояние некоторую часть Системы, без возможности решения проблемы, используя другие входные точки. Решение проблемы необходимо для дальнейшей работы с ключевыми функциями эксплуатируемой Системы.	1-2 рабочих дня
S3 Приоритет: Стандартная	Значительный дефект – ошибка, часть основной логики Системы работает некорректно. Ошибка не критична или есть возможность для работы с эксплуатируемой функцией, используя другие точки входа	5-15 рабочих дней
S4 Приоритет: Низкая	Незначительный дефект – ошибка, не нарушает логику эксплуатируемой части продукта, очевидная проблема пользовательского интерфейса.	15-30 рабочих дней

4. Статусная модель

В таблице 3 представлены наименования и обозначения статусов Обращения на портале Технической поддержки.

Таблица 3 – Статусная модель

Наименование статуса	**Обозначение**
Новое	Статус присваивается, когда регистрируется новое Обращение
Назначено	Статус присваивается, когда Обращение передается специалисту СТП в работу
Выполнение	Статус присваивается, когда специалист СТП приступил к работе по данному обращению
Уточнение	Статус присваивается, когда специалист СТП обращается к Заказчику с целью уточнения/запроса дополнительной информации по теме данного Обращения
Закрытие	Статус присваивается, когда специалист СТП завершает работу над текущим Обращением
Переоткрыто	Статус присваивается, когда получено уточнение по Обращению после запроса уточнения, а также когда Заказчик отправляет дополнительную информацию о текущей проблеме, описанной в данном Обращении после его закрытия.
Завершено	Статус присваивается Обращению автоматически, если Заказчиком по истечению 3-х дней не отправлено ни одного сообщения в журнал обращения.

5. Порядок взаимодействия с порталом технической поддержки

В интерфейсе ПО реализована возможность создания обращения через портал технической поддержки.

Для того, чтобы сформировать Обращение, необходимо нажать на символ знака вопроса , который расположен в правом верхнем углу экрана. При нажатии на него, откроется окно оформления нового Обращения, в котором необходимо заполнить все имеющиеся поля. После чего нажать кнопку «Создать».

Пояснения:

- Тема проставляется вручную, и должна содержать основную суть проблемы;
- Товарная группа/Отрасль проставляется автоматически, в зависимости от того, с какой отраслью ведется работа в данный момент;
- Категория – одна из возможных причин, по которой создается Обращение. В данном поле есть несколько значений, необходимо указать соответствующую причину обращения:

(1) ПО – проблема с программным обеспечением;
(2) Доработка ПО – необходимость доработать тот или иной функционал в системе;
(3) Оборудование – проблемы с оборудованием или ПО (по части взаимодействия с оборудованием, включая логику конвейерных линий);
(4) Обучение – необходимость проведения дополнительного обучения по работе с Системой;
(5) Другое – причины, не входящие в предыдущие категории.

- Раздел –указывается раздел в системе, в котором возникла проблема;
- Обратный звонок – опциональный флаг, который используется в тех случаях, когда необходимо получить обратную связь от специалиста технической поддержки. При выборе данного флага становится активным поле «Контактная информация», в котором заполняется информация о номере телефона и электронной почте Заказчика;
- Описание – данное поле содержит описание сути проблемы, пути воспроизведения, описание последствий ошибки для Заказчика, проблемы или пожелания. Также присутствует функционал прикрепления файлов к описанию.

Для просмотра списка всех имеющихся обращений, необходимо в панели основного меню перейти в раздел «Мои обращения».

Важным условием, которое должно выполняться при общении с представителями технической поддержки, является сохранение делового стиля общения. В переписке со

специалистом СТП категорически запрещается оскорблять, грубить, употреблять нецензурную лексику, переходить на личности или угрожать. В случае подобных действий со стороны Заказчика, специалист СТП имеет право прервать коммуникацию с Заказчиком в рамках рассмотрения данного Обращения. При этом Заказчиком направляется повторная заявка в СТП по одному из каналов текстовой передачи Обращений, предусмотренных в договоре на оказание услуг технической поддержки. Прерванное Обращение при этом автоматически переводится в статус «Завершено» с уведомлением о причине перевода Обращения в данный статус.