

| | |
|---|---------------|
| Название документа: IT-GRAD ServiceDesk: Правила взаимодействия | |
| Версия: 2.4 | Тип документа |
| Дата: 18.11.2015 | Регламент |

Все взаимодействия Клиента с Компанией ИТ-ГРАД в рамках потребления и оказания Услуг производится через централизованную Службу поддержки Компании ИТ-ГРАД (далее Служба) в соответствии с данными Правилами взаимодействия. Последняя (актуальная) версия Правил взаимодействия всегда доступна на официальном сайте Компании ИТ-ГРАД.

Контактные лица Клиента

При заключении договора на оказание Услуг, Клиент предоставляет список Контактных лиц Клиента, авторизованных от имени Клиента обращаться в Службу по всем вопросам, связанным с оказываемыми Услугами. Каждое Контактное лицо Клиента регистрируется в системе учета и обработки обращений Службы, с целью дальнейшей классификации поступающих обращений. Контактные лица могут обладать дополнительными правами и полномочиями по управлению параметрами Услуг и определению приоритетов регистрируемых обращений. Контактное лицо Клиента, перед началом взаимодействия, должно быть ознакомлено с данными правилами и придерживаться их при взаимодействии.

Несоблюдение данных Правил Контактными лицами Клиента, повлекшее за собой нарушение SLA на оказываемые Клиенту Услуги, может являться основанием для Компании ИТ-ГРАД не признавать возникшие отклонения от SLA.

Классификация обращений и определение приоритетов

Все поступающие обращения Контактных лиц регистрируются в системе учета и обработки обращений Службы, при этом каждому обращению присваивается уникальный номер, который в дальнейшем помогает идентифицировать обращение. При регистрации обращения и при изменении его статуса, Контактное лицо автоматически информируется системой посредством отправки электронных писем на адрес, указанный при регистрации Контактного лица.

Категории обращений:

| Категория обращения | Критерии классификации |
|--------------------------------|--|
| General (Инцидент) | Функциональность, оказываемая в рамках Услуги, не работает либо работает некорректно (есть, либо может возникнуть нарушение SLA). |
| Inquiry / Help (Запрос) | Типовые запросы, перечисленные в разделе запросов в описании Услуги, а также запросы на изменение SLA, запросы на изменение функциональности оказываемой Услуги и т.п. |

Обращения получают приоритеты в зависимости от установленного значения срочности и влияния на бизнес процессы.

Срочность – указывается пользователем исходя из того, насколько быстро с момента своего появления обращение приобретёт существенное влияние на бизнес. Срочность определяется клиентом при подаче заявки в службу технической поддержки в соответствии с таблицей:

| Срочность | Рекомендации по определению срочности |
|----------------------|--|
| Очень высокая | Обращение требует немедленного решения |
| Высокая | Обращение необходимо решить, как можно быстрее |
| Средняя | Обращение важно, но если есть более высокие, то необходимо решить сначала их |
| Низкая | Срок решения обращения не критичен |
| Нет | Обращение является пожеланием для решения по остаточному принципу |

Высокую срочность можно установить, пометив письмо при отправке как «важное» средствами почтового клиента, либо указав на это в тексте письма. Очень высокую срочность можно установить, обратившись в Службу поддержки по телефону и сообщив специалисту об очень высокой срочности обращения.

Влияние – мера воздействия обращения на бизнес-процессы. Влияние определяется Компанией ИТ-ГРАД (если в SLA не указано иное) в соответствии с таблицей:

| Влияние | Рекомендации по определению влияния |
|-----------------------|---|
| Значительный инцидент | Критичное влияние на бизнес-процессы |
| Высокое | Существенное влияние на бизнес-процессы |
| Среднее | Среднее влияние на бизнес-процессы |
| Низкое | Низкое влияние на бизнес-процессы |
| Нет | Не оказывает влияния на бизнес-процессы |

Приоритет – категория, используемая для понимания относительной важности обращения, базируется на **Влиянии** и **Срочности**, используется для определения требуемого времени и порядка обработки обращений.

Матрица для расчёта приоритета:

| Приоритет | | Влияние | | | | |
|-----------|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------------|-----------------------|
| | | Нет | Низкое | Среднее | Высокое | Значительный инцидент |
| Срочность | Нет | 0-нет | 0-нет | 0-нет | 1-низкий | 2-средний |
| | Низкая | 0-нет | 1-низкий | 1-низкий | 2-средний | 2-средний |
| | Средняя | 0-нет | 1-низкий | 2-средний | 3-высокий | 3-высокий |
| | Высокая | 1-низкий | 2-средний | 3-высокий | 3-высокий | 4-очень высокий |
| | Очень высокая | 2-средний | 3-высокий | 3-высокий | 4-очень высокий | 4-очень высокий |

Способы взаимодействия со Службой

Служба принимает обращения по следующим интерфейсам:

| Тип интерфейса | Точка входа | Способ аутентификации |
|-------------------------|---|---|
| Веб Портал Service Desk | https://servicedesk.it-grad.ru/ | Доступ к порталу предоставляется Контактным лицам по персональному логину и паролю |
| Электронная почта | servicedesk@it-grad.ru | Письмо должно быть отправлено с адреса указанного при регистрации Контактного лица |
| Телефонная связь | 8(800)700-44-68 8(812)313-88-11 | При обращении необходимо назвать номер договора и параметры обращающегося Контактного лица. |

Все интерфейсы равноценны с точки зрения приоритета их обработки. Обращения в Службу аутентифицируются способом, указанным в таблице выше.

Требования к заполнению обращений

При регистрации обращения категории General (Инцидент), необходимо наиболее полно и точно сообщить информацию по событию, указав время и дату события, симптомы происшествия и все, что ему предшествовало, если есть какая-либо дополнительная электронная информация (логи, дампы), следует приложить ее в виде приложения к сообщению.

Запросы должны быть оформлены согласно требованиям, в описании Услуги. В случае ненадлежащего оформления таких обращений Компания ИТ-ГРАД не гарантирует время исполнения таких обращений, и если для данной категории обращения в SLA на Услугу, был зафиксирован срок исполнения, нарушение данного срока не может считаться нарушением SLA.

В случае, если есть какие-либо предпочтения по способу связи специалиста, проводящего работы над обращением с обратившимся Контактным лицом, и данные способы отличаются от указанных при регистрации Контактного лица, необходимо указать их в обращении, а также по возможности указать предпочтительное время для связи.

Статусы обращений

Каждое обращение проходит определённый путь в процессе работы над ним и имеет ряд состояний, сменяющих друг друга по определённому набору правил. Ниже представлена таблица состояний обращений с пояснениями и правилами перехода между ними.

| Статус | Описание | Условия перехода |
|--|--|--|
| Новый (New) | Обращение зарегистрировано, все обращения сначала имеют данный статус. | |
| В работе (In progress) | Классификация обращения (определение времени выполнения) завершена, работа над обращением началась и ведётся. | Фактическое начало работ. |
| Ожидается подтверждение решения (Awaiting Confirmation) | Работы над обращением завершены, и дальнейшая деятельность по данному обращению не планируется. Ожидание подтверждения выполнения обращения от пользователя. | Работы завершены (следует понимать, что в случае некорректного обращения, оно может быть переведено в данный статус без проведения работ, при этом в коде закрытия обращения это будет специально указано). |
| Решено (Resolved) | Обращение закрыто, и работы по нему проводиться не могут, в случае возникновения необходимости проведения дальнейших работ потребуется зарегистрировать новое обращение. | Подтверждение Контактного лица, об удовлетворённости проведённой работой над обращением, либо отсутствие обратной реакции Контактного лица в течение 2 недель с момента установки статуса Awaiting Confirmation. |
| Отклонен (Rejected) | Выполнение обращения отклонено пользователем, обработка обращения должна быть выполнена повторно. | Получение сообщения от Контактного лица о неудовлетворённости проведённой работой над обращением, при установленном статусе обращения Awaiting Confirmation. |
| Ожидается информация от пользователя (Awaiting User Info) | Необходима какая-либо информация от пользователя, но связаться с пользователем владельцу обращения не удалось. | Обращение переводится в указанный статус с добавлением соответствующей записи в Additional Comments , до момента получения ответа от пользователя. |
| Отложен (Postponed) | Выполнение обращения отложено исполнителем. | Обращение переводится в указанный статус с указанием причины в поле Additional Comments , на срок, указанный в поле Due Date . |

| Статус | Описание | Условия перехода |
|--|---|---|
| Решается в RFC (Processing in RFC) | Для выполнения обращения требуется реализация изменения (любые изменения конфигурационных единиц, способные оказать влияние на параметры уровня оказания Услуги). | В ходе фактического начала работ выявлена необходимость проведения изменения. |
| На внешней поддержке (External Processing) | К работам над выполнением запроса на обслуживание привлечена сторонняя организация. | Обращение переводится в указанный статус с добавлением соответствующей записи в Additional Comments и указанием названия сторонней организации в поле Vendor . В поле Ticket указывается номер обращения в службу поддержки сторонней организации. |