

Название документа:	IT-GRAD ServiceDesk: Правила взаимодействия	
Версия:	2.1	Тип документа
Дата:	16.05.2011	Регламент

Все взаимодействие 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.

Типы обращений:

Тип обращения	Критерии классификации
<b>Incident (Инцидент)</b>	Функциональность, оказываемая в рамках Услуги, не работает, либо работает не корректно (есть, либо может возникнуть нарушение SLA).
<b>Fulfillment Request (Типовой запрос)</b>	Запрос, перечисленный в разделе запросов в описании Услуги
<b>Request For Change (Запрос на изменение)</b>	Запрос на изменение SLA, Запрос на изменение функциональности оказываемой Услуги и т.п.
<b>Misc (Прочее)</b>	Прочие обращения, не подпадавшие под другие типы.

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 приобретет существенное влияние на бизнес. Срочность определяется клиентом при подаче заявки в службу технической поддержки в соответствии с таблицей:

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

**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
Очень высокое	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	Очень высокое
Срочность	Нет	0-нет	1-низкий	1-низкий	2-средний	2-средний
	Низкая	1-низкий	1-низкий	2-средний	2-средний	2-средний
	Средняя	1-низкий	1-низкий	2-средний	3-высокий	3-высокий
	Высокая	2-средний	2-средний	2-средний	3-высокий	3-высокий
	Очень высокая	2-средний	2-средний	3-высокий	3-высокий	4-очень высокий

## Способы взаимодействия со Службой

Служба принимает обращения по следующим интерфейсам:

Тип интерфейса	Точка входа	Способ аутентификации
Электронная почта	servicedesk@it-grad.ru	Письмо должно быть отправлено с адреса указанного при регистрации Контактного лица
Телефонная связь	+7(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.

## Требования к заполнению обращений

При регистрации обращения типа Incident, 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.

Обращения типа Fulfillment Request, должно быть оформлено согласно требованиям в описании Услуги. В случае ненадлежащего оформления таких обращений Компания ИТ-ГРАД не гарантирует время исполнения таких обращений, и если для данного типа 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 определенный путь в процессе работы над ним и имеет ряд состояний сменяющих друг друга по определенному набору правил. Ниже представлена таблица состояний обращений с пояснениями и правилами перехода между ними.

Статус	Описание	Условия перехода
<b>Registered</b>	Обращение зарегистрировано, все обращения сначала имеют данный статус.	
<b>In progress</b>	Работа над обращением началась и ведется.	Фактическое начало работ.
<b>Waiting</b>	Работа над обращением приостановлена, ожидается какое либо событие (ответ или комментарии Контактного лица).	Невозможно вести дальнейшие работы над обращением без получения дополнительной информации по нему (например, от Контактного лица)
<b>Completed</b>	Работы над обращением завершены, и дальнейшая деятельность по данному обращению не планируется.	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).
<b>Rejected</b>	Результат работ над обращением не удовлетворил Контактное лицо Клиента и требуется повторное (дополнительное) проведение работ	Реакция Контактного лица, неудовлетворенного результатом проведенных работ.
<b>Closed</b>	Обращение закрыто, и работы по нему проводиться не могут, в случае возникновения необходимости проведения дальнейших работ потребуется зарегистрировать новое обращение.	Подтверждение Контактного лица, об удовлетворенности проведенной работой над обращением, либо отсутствие обратной реакции Контактного лица в течение 2 недель с момента установки статуса Completed.