

Название документа: ИТ-ГРАД ServiceDesk: Правила взаимодействия	
Версия: 3.0.	Тип документа
Дата: 07.04.2020	Регламент

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

Авторизованные пользователи (Контактные лица Клиента)

При заключении договора на оказание Услуг, Клиент предоставляет список Авторизованных пользователей, выступающих контактными лицами Клиента и имеющих право обращаться в Службу по всем вопросам, связанным с оказываемыми Услугами. Каждый Авторизованный пользователь регистрируется в системе учета и обработки обращений Службы, с целью дальнейшей классификации поступающих обращений. Авторизованные пользователи могут обладать дополнительными правами и полномочиями по управлению параметрами Услуг и определению приоритетов регистрируемых обращений. Авторизованный пользователь, перед началом взаимодействия, должен быть ознакомлен с данными правилами и придерживаться их при взаимодействии.

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

Классификация обращений и определение приоритетов

Все поступающие обращения Авторизованных пользователей регистрируются в системе учета и обработки обращений Службы в соответствии с Категорией обращения, при этом каждому обращению присваивается уникальный номер, который в дальнейшем помогает идентифицировать обращение. При регистрации обращения и при изменении его статуса, Авторизованный пользователь автоматически информируется системой посредством отправки электронных писем на адрес, указанный при регистрации Авторизованного пользователя.

Категория обращения	Критерии классификации
Инцидент (INC)	Функциональность, оказываемая в рамках Услуги, не работает, либо работает некорректно (есть, либо может возникнуть нарушение SLA).
Запрос (RITM)	Типовые запросы, перечисленные в разделе запросов в описании Услуги, на web-портале Service Desk, запросы на изменение функциональности оказываемой Услуги, получение консультации и т.п.

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

Срочность – указывается Авторизованным пользователем исходя из того, насколько быстро с момента своего появления обращение приобретёт существенное влияние на бизнес. Срочность определяется Авторизованным пользователем при подаче заявки в Службу 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 по телефону и сообщив специалисту об очень высокой срочности обращения.

Влияние – мера воздействия обращения на бизнес-процессы. Влияние определяется 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 – мера, 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
Web-портал Service Desk	https://servicedesk.it-grad.ru/	Доступ к portalу предоставляется Авторизованным пользователям по персональному логину и паролю
Электронная почта	servicedesk@it-grad.ru	Письмо должно быть отправлено с адреса указанного при регистрации Авторизованного пользователя
Телефонная связь	8(800)700-44-68 8(812)313-88-11	При обращении необходимо назвать номер договора и параметры обращающегося Авторизованного пользователя.

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 Инцидент (INC), 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 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 Авторизованным пользователем, и данные способы отличаются от указанных при регистрации Авторизованного пользователя, 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 Авторизованным пользователем, об удовлетворённости проведённой работой над обращением, либо отсутствие обратной реакции Авторизованного пользователя в течение 3 суток с момента установки статуса Awaiting Confirmation.
Отклонен (Rejected)	Выполнение обращения отклонено пользователем, обработка обращения должна быть выполнена повторно.	Получение сообщения от Авторизованного пользователя 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 ответственному за обращение 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 .
Решается в RFC (Processing in RFC)	Для выполнения обращения требуется реализация изменения (любые конфигурационные единицы, 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.