

Типовой регламент технической поддержки ЦОП Академии ПСБ

1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках договорных обязательств. Приоритеты заявок:

- **Экстренный** – к наивысшему приоритету относятся ситуации, в которых система (все ее подсистемы) находится в аварийном или предаварийном состоянии. Данное состояние оказывает влияние на всех пользователей ЦОП Академии ПСБ.
- **Высокий** – к этому классу относятся заявки, связанные с дефектами конкретной подсистемы, при которой у Пользователя отсутствует возможность внесения оперативной информации и работы в конкретной подсистеме в режиме реального времени.
- **Средний** – это заявки по проблемам функционирования ПО в отдельных подсистемах, связанные с невозможностью получения информации из подсистемы.
- **Низкий** – заявки, связанные с пожеланиями по скорости работы, способам отображения, реализацией дополнительных функций, не предусмотренных в работе систем, а также другие типовые обращения, решаемые в ходе этого обращения, путем предоставления инструкций, памяток и других простых материалов, и рекомендаций. Могут быть решены в ходе запланированного следующего обновления системы, либо не решены по усмотрению Специалиста.

2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку могут поступать по каналам:

- Электронная почта help@psb-academy.ru
- Выделенная группа для конкретного заказчика в приложении Telegram или WhatsApp

3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Аварийная ситуация – недоступность услуги Специалиста, вызванная неисправностью программных средств. Ответственность за неисправность аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры, включая несанкционированные неблагоприятные воздействия на указанные объекты не распространяется на Специалиста.

Плановые профилактические работы – комплекс профилактических (регламентных) работ по поддержанию исправного состояния программных и аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры Специалиста. Выполняются силами Специалиста и/или его контрагентов.

Срочные работы – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и неисправностей программных и аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры. Работы по устранению и предупреждению аварийных ситуаций, связанных с программными средствами, выполняются силами Специалиста и его контрагентов.

Типы обращений:

- Заявка на дефект – Обращение Пользователя с описание проблемы в работе ПО.
- Запрос – Запрос информации по работе ПО, не относящийся к дефекту ПО.

Результатом реакции Специалиста на запрос Пользователя об инциденте является следующая последовательность действий Специалиста:

- 1) Подтверждение получения запроса Пользователя.
- 2) Присвоение уникального номера запросу с фиксацией времени.
- 3) Обработка запроса.
- 4) Закрытие заявки и уведомление пользователя, в зависимости от типа обращения.

4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Статусы заявок:

- а). **Создана** – заявка с присвоенным номером.
- б). **В работе** – заявка взята в работу.
- в). **Уточнение** – данных, полученных от Пользователя недостаточно для анализа проблемы.
- г). **Выполнено** – заявка закрыта с возможными резолюциями:
 - Решена – решение предоставлено Пользователю.
 - Не воспроизводится – с поясняющим ответом Пользователю.
 - Ошибка пользователя – не является дефектом ПО
 - Инфраструктура – проблема связана не связана с ПО или с ошибкой пользователя

- Жалоба – Обращение с претензией на качество обслуживания.

Время исправления установлено в соответствии с приоритетом обращения:

Приоритет	Время выполнения
Экстренный	12 часов
Высокий	24 часа
Средний	48 часов
Низкий	96 часов либо отказ от выполнения

5. Закрытие запросов в техническую поддержку

Оценка уровня качества технической поддержки производится путем измерения времени от момента регистрации заявки до момента закрытия заявки, с учетом приоритета заявки, без учета времени уточнения у Пользователя дополнительных сведений и времени реакции на предоставленные уточнения от Пользователя.

Уведомление о закрытии заявки Пользователя осуществляется по электронной почте, указанной в заявке.

Также закрытие запроса может инициировать Пользователь, если надобность в ответе на запрос пропала.