

Положение об использовании Service Desk при взаимодействии с партнерской сетью DPA

ООО «Экстенсив-Автоматизация», далее «Головной офис» обязан обеспечивать работоспособность системы DPA, развивать ее функционал и вовремя реагировать на отклонения или проблемы, которые возникают у пользователей.

Для того, чтобы успешно администрировать этот вопрос, проводить изменения и наладку как можно быстрее, грамотно расставлять приоритеты в теме технической поддержки используется внутренняя служба Service Desk.

При работе с техническими проблемами, сбоями и другими потенциальными задачами для Service Desk, представитель партнерской сети обязан убедиться, что решить вопрос собственными силами не удастся. Только после этого следует оформить обращение в Service Desk.

Самостоятельная диагностика

При появлении клиентского обращения на техническую поддержку представитель партнерской сети до того, как проводить дополнительные изыскания, должен провести проверку по сценарию самостоятельной диагностики и проверить следующее:

- Шаг 1. Лицензия активна?
- Шаг 2. Настройки транспорта корректны?
- Шаг 3. База данных не переполнена? Проверить Базы данных всех микросервисов
- Шаг 4. На диске, на котором хранятся индикаторы системы есть свободное место?
- Шаг 5. Сеть исправна? (Наличие стабильного ping -t)
- Шаг 6. Привилегии пользователей не менялись?

Только после того, как удалось убедиться, что все этапы самостоятельной диагностики пройдены и проблема до сих пор не устранена следует переходить к проверочным мероприятиям.

В случае, если выявить и/или решить проблему не удалось, то следует оформить обращение в Service Desk

Порядок обращения в SD

При обращении в SD необходимо предоставить информацию:

0. О результатах самостоятельной диагностики
1. О предприятии, по которому поступает запрос
2. Статус договора
3. Общие данные о системе:
 - Версия системы
 - Распределенность компонентов
 - Используемые микросервисы
 - Тип и версия СУБД
4. Данные об оборудовании (если запрос по конкретным единицам оборудования):
 - Производитель
 - Тип ЧПУ
 - Версия ЧПУ
 - Тип обрабатывающего центра
 - Файл конфигурации
5. Срез данных на момент сбоя:
 - Скриншот журнала событий windows за период, включающий предполагаемое время сбоя
 - Полный лог хоста и сервера

В течение суток с момента поступления обращения головной офис должен задать представителю партнерской сети уточняющие вопросы и получить в ответ данные, достаточные для начала работы. С этого момента начинается отсчет регламентированного времени реакции, указанного в таблице ниже по тексту. В случае, если головным офисом в течение суток не были запрошены данные, считается, что их достаточно для начала работ.

Прием и обработка заявок ведутся в рабочее время с 9:00 до 18:00 по (GMT+5) в режиме 8/5 (восемь рабочих часов, пять дней в неделю).

Ответственностью заявителя является корректная классификация обращения в соответствии с принятой типологией.

Типы обращений в SD

Сроки и типы реакции в SD зависят от типа обращения.

Тип обращения	Характеристика	По какому поводу обратиться	Сроки реакции в SD
Ошибка/Сбой	Работа системы не соответствует документации, предоставленной головным офисом	- Остановки и зависания компонентов - Потеря данных - Неработоспособность функций	Срок решения зависит от уровня критичности ошибки и статуса проекта (действующий договор/DEMO)
Новый функционал	Техническое задание на доработку системы	У заказчика есть бизнес-задача из области сбора, анализа и визуализации машинных данных, не охваченная функциональностью DPA	Срок обработки зависит от загрузки команды разработки, наличия схожих задач и приоритетов развития продукта Исполнение заявки не гарантировано
Поддержка	Запрос на информацию о работе системы, отсутствующую в документации	- Запрос пояснений к документации - Уточнения по корректной настройке системы в частном случае	2 рабочих дня

Время решения обращений по сбоям и ошибкам, приведенное ниже, справедливо для действующих клиентов

Приоритет ошибки (уровень критичности)	Время решения
Срочный - потеря данных - недоступны основные функции Системы - Система зависает на неопределённое время - Службы системы аварийно останавливаются и не могут начать работать после перезапуска	1 рабочий день

Высокий - критические функции Системы становятся недоступными, нет применимого обходного пути решения - система сохраняет работоспособность в ограниченном объеме	2 рабочих дня
Нормальный - незначительная потеря работоспособности Системы, - неудобство/необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения	От 5 до 21 рабочих дней
Низкий - не влечет потери работоспособности Системы - незначительная ошибка или неудобство	При следующем мажорном релизе

Головной офис стремится обеспечить высокий уровень сервиса потенциальным клиентам, однако обслуживание действующих договоров, является приоритетом.

Время решения обращений по сбоям и ошибкам для DEMO-договоров

Приоритет ошибки (уровень критичности)	Время решения
Высокий - потеря данных - недоступны основные функции Системы - Система зависает на неопределённое время - Система аварийно останавливается и не может начать работать после перезапуска	3 рабочих дня
Нормальный - критические функции Системы становятся недоступными, нет применимого обходного пути решения - система сохраняет работоспособность в ограниченном объеме - незначительная потеря работоспособности Системы	5 рабочих дней
Низкий - неудобство/необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения не влечет потери работоспособности Системы - незначительная ошибка или неудобство	При следующем мажорном релизе (5.6->5.7)