Регламент работы в системе SUPPORT.I-T-SYSTEMS.RU

ООО «АйТи Системс», 196247, г. Санкт-Петербург, Ленинский пр., д. 160, оф. 615
Тел. +7 (812) 389-66-11
Тел. +7 (921) 964-35-22
www.i-t-systems.ru
info@i-t-systems.ru

Общее

Настоящий регламент содержит требования, выполнение которых обязательно для всех пользователей Системы **SUPPORT.I-T-SYSTEMS.RU**. Пользуясь функциями и возможностями Системы Клиент подтверждает свое согласие с настоящим Регламентом. Компания АйТи Системс оставляет за собой право блокировать учетные записи пользователей, не имеющих действующего Договора внедрения, технического сопровождения, нарушающих положения настоящего Регламента.

Термины и определения

«Исполнитель» - компания АйТи Системс.

«Клиент» - компания, имеющая договорные отношения с Исполнителем, в рамках которых предоставляются услуги технической поддержки.

«Заявка» - ситуация с явно заданной целью, которую необходимо достичь.

«Получатель» - подразделение Исполнителя, которому адресуется Заявка.

«Плановое время» - предварительная оценка времени для решения Заявки.

«Плановая дата» - предварительная дата завершения работ по Заявке.

«Фактическое время» - время, которое потрачено для выполнения работ по Заявке.

«Ответственный» - специалист отдела внедрения и технического сопровождения со стороны Исполнителя, который контролирует исполнение Заявки.

«Владелец» - специалист отдела внедрения и технического сопровождения со стороны Исполнителя, который выполняет Заявку.

«Пользователи Клиента» - сотрудники со стороны Клиента, назначенные ответственными по взаимодействию с Исполнителем и имеющих учетную запись в Системе **SUPPORT.I-T-SYSTEMS.RU**.

«Приоритеты» - порядок выполнения Заявок во времени.

- «Обычный».
  Заявка с данным приоритетом выполняется в порядке очереди (очередь формируется автоматически Системой).
- «Высокий»
  Заявка с данным приоритетом выполняется вне очереди. Очередность выполнения нескольких Заявок с данным приоритетом формируется автоматически Системой.

«Сервис» - разновидность Заявки.

- **Внедрение (доп платные услуги)** – заявки на доп. услуги по внедрению.
- **Внедрение** – заявки связанные с услугами по внедрению согласно действущему Договору.
- **Контроль качества** – заявки содержащие отзывы и предложения от Клиентов.
- **Продажи** – заявки сформированные в отдел продаж, связанные с докупкой нового функционала и лицензий.
- **Сопровождение (доп платные услуги)** – заявки на дополнительные услуги, сверх оплаченных по Договору.
  - ✓ **Сопровождение (доп платные услуги): Доп платный выезд**
  - ✓ **Сопровождение (доп платные услуги): Платная доработка**
  - ✓ **Сопровождение (доп платные услуги): Сопровождение в нерабочее время**
- **Сопровождение** – заявки на услуги в пределах оплаченного объема часов по Договору технического сопровождения.
  - ✓ **Сопровождение:Плановый выезд**
  - ✓ **Сопровождение: Работы в офисе по ТЗ Заказчика**

- ✓ **Сопровождение: Телефонная консультация**
- ✓ **Сопровождение: Удаленное подключение**

«Состояния» Заявок и их интерпретация:

- **«Новая»** - первоначальный статус любой заявки.
- **«Уточнение у Заказчика»** - Заявка требует уточнения у Заказчика. У Исполнителя Заявка переходит в «неактивный» статус. Время ожидания уточнения – не более 2 (Двух) недель. В случае, если Клиент не дает уточнения по данной Заявке, она автоматически отклоняется.
  Если уточнение поступает, Заявка автоматически переводится в статус «Новая».
- **«Принята в работу»** - Заявка принята в работу Исполнителем.
- **«Отклонено»** - статус для Заявок, по которым не поступило уточнения или данная Заявка отклонена по инициативе самого Клиента.
- **«Тестирование Заказчиком»** - статус, означающий, что Исполнитель завершил все работы по данной Заявке. В случае, если в течение 2 (Двух) недель, со стороны Клиента не поступает мотивированного отказа от принятия работ по данной Заявке, данная Заявка автоматически закрывается.
  Если поступает уточнение, Заявка автоматически переводится в статус «Новая».
- **«В разработке»** - Заявка с типом «Доработка». Данный статус означает, что Заявка передана разработчикам Исполнителя.
- **«Готово к установке»** - Заявка с типом «Доработка». Данный статус означает, что заявка выполнена разработчиками Исполнителя и ожидает установки у Клиента. Срок проверки результата со стороны Клиента – не более 2 (Двух) недель.
  В случае, если Клиент не дает ответ по данной Заявке, она автиоматически закрывается со статусом «Выполнено».
- **«Выполнено»** - Заявка выполнена Исполнителем.

Порядок оформления Заявок Клиентом

Все Заявки на техническую поддержку и доработки Клиенту необходимо оформлять самостоятельно через систему **SUPPORT.I-T-SYSTEMS.RU** (http://support.i-t-systems.ru). В Системе Заявка появляется со статусом «Новая».

Обязательные реквизиты для заполнения:

Тема Заявки должна содержать суть обращения.

Описание должно полностью описывать суть обращения, при необходимости должны быть предоставлены дополнительные документы (скриншот; макет документа, отчетата и т.д.).

В случае необходимости получения Заказчиком технической поддержки в обязательном порядке должны быть предоставлены примеры возникновения ошибок (системных уведомлений), скриншоты, последовательность действий пользователей.

В случае необходимости формирования дополнительных форм отчетности, шаблонов документов (если предусмотрено действующим Договором), Заказчик должен предоставить техническое задание и макеты документов.

Порядок обработки Заявок со статусом «Новая» Исполнителем

В течение 3 (Трёх) рабочих дней заявка должна быть просмотрена и переведена в статус **«Принята в работу»** или в статус **«Уточнение у Заказчика».**

Порядок принятия Заявок к исполнению

Заявки, поступающие в течение отчетного месяца, «принимаются в работу» в пределах НОРМО-ЧАСОВ по действующему Договору технического сопровождения или внедрения.

Заказчик обязан самостоятельно осуществлять контроль за объемом плановых часов по Заявкам в текущем периоде и учитывать это при оформлении новых заявок.

Порядок изменения регламента

Исполнитель вправе вносить изменения и корректировки в действующий Регламент работы с системой **SUPPORT.I-T-SYSTEMS.RU**. В этом случае обновленный Регламент будет опубликован на сайте **WWW.I-T-SYSTEMS.RU**.