

Подготовлено: директор _____ Богачев Д.В.
Согласовано: зам. директора _____ Гордин М.Е.
Утверждено: директор _____ Богачев Д.В.

Стандарт по работе Службы поддержки пользователей
ООО «Системная Аналитика»

Введено в действие: _____

Дзержинск 2014

Оглавление:

1.	Общие положения	3
1.1.	Возможности для пользователей	3
1.2.	Конфиденциальность	3
1.3.	Срок предоставления поддержки	3
2.	Круг решаемых задач.....	3
2.1	Консультационная поддержка	3
2.2	Техническая поддержка	4
2.3	Ограничения при осуществлении поддержки пользователей	5
3.	Режим работы Службы поддержки	6
3.1	Время работы Службы поддержки	6
3.2	Механизмы осуществления поддержки	6
3.3	Сроки предоставления ответа на обращение пользователя	6
4.	Политика поддержки пользователей.....	6
4.1	Соглашения поддержки пользователей	7
4.2	Оплата услуг поддержки	8
4.3	Период предоставления поддержки	8
5.	Степень приоритета обращений	8
6.	Порядок подачи и регистрации обращений в службу поддержки	9
6.1	Способы подачи обращений	9
6.2	Мероприятия, выполняемые пользователем и направленные на самостоятельное решение проблемы	9
6.3	Правила оформления обращения.....	10
6.4	Условия регистрации обращения	10
7.	Порядок обработки обращений пользователей и решения проблем пользователей	11
7.1	Порядок и время обработки обращений пользователя.....	11
7.2	Причины отказа в поддержке.....	11
8.	Критерии закрытия обращений	11
9.	Оценка деятельности службы поддержки	12

1. Общие положения

Пользователи Службы поддержки ООО «Системная Аналитика» (далее — Пользователи) — это организации и частные лица, с которыми заключены соглашения на оказание услуг поддержки.

1.1. Возможности для пользователей

- Консультационная поддержка
- Техническая поддержка

1.2. Конфиденциальность

Пользователям гарантируется конфиденциальность всех предоставленных ими данных, содержащихся как непосредственно в обращениях в службу поддержки, так и во всех файлах, передаваемых для уточнения вопроса.

1.3. Срок предоставления поддержки

Срок определен договором на сопровождение программных продуктов 1С Предприятие и/или договором на обслуживание локально-вычислительных сетей.

2. Круг решаемых задач

2.1 Консультационная поддержка

В консультационную поддержку входит консультирование пользователей по следующим вопросам:

- Разъяснение принципов функционирования программных продуктов в целом и отдельных его модулей в частности;
- Разъяснение принципов организации интерфейса и диалоговых окон программных продуктов;
- Описание возможных сценариев (логики) работы с программными продуктами;
- Разъяснение работы отдельных функций программных продуктов;
- Разъяснение алгоритмов построения результирующих форм (отчетов) в программных продуктах;
- Разъяснение алгоритмов, используемых в модулях анализа в программных продуктах, включая описание формул расчета показателей (коэффициентов);
- Комментирование результатов расчетов программных продуктов;

- Помощь в реализации средствами программного продукта формул и других формализованных алгоритмов, предоставленных пользователем.

Консультации по данному вопросу не предполагают модификацию самого программного продукта.

- Помощь в описании средствами программного продукта экономических процессов, бухгалтерских операций, описанных пользователем.

Необходимым условием оказания такой поддержки является предоставление пользователем формализованного описания такого процесса (операции), включая его (ее) отражение в финансовой отчетности.

Консультации по данному вопросу не предполагают модификацию самого программного продукта.

- Исправление ошибок функционирования программного продукта

2.2 Техническая поддержка

В техническую поддержку входит консультирование пользователей по следующим вопросам и решение следующих задач:

- Установка программных продуктов на рабочих местах, включая установку клиентской и серверной части, а также настройку сетевого подключения;

- Установка, переустановка и обновление антивирусного программного обеспечения;

- Установка дополнительного общепринятого программного обеспечения на рабочих станциях ЛВС;

- Установка сетевого программного обеспечения на рабочей станции (настройка сетевой карты, установка клиентской части сетевой операционной системы, подключение к ЛВС);

- Инсталляция сервера (конфигурирование дискового массива, тестирование аппаратного обеспечения, установка и настройка программного обеспечения);

- Установка и снятие паролей;

- Выяснение причины и оказание помощи в решении проблемы аварийного завершения работы программного продукта.

- Решение проблемы с открытием файла предыдущих версий программы;

- Мониторинг работоспособности программного обеспечения

- Обновление системного, офисного и сетевого программного обеспечения и проверка автоматического обновления;

- Настройка офисного программного обеспечения для работы с программами архивации, с антивирусными программами, с Интернетом и электронной почтой;

- Проверка работы системы резервного копирования;
- Проверка журналов безопасности контроллеров домена и рабочих станций;
- Контроль физических каналов передачи данных (кабеля) в ЛВС;
- Контроль температурного режима на оборудовании ЛВС (при наличии датчиков температурного режима);
- Плановая замена и перемещение оборудования ЛВС;
- Подключение к ЛВС новой рабочей станции (выделение IP-адреса, настройка протокола ТСР/IP, настройка браузера);
- Удаление вирусов и последствий их действия из ПО;

2.3 Ограничения при осуществлении поддержки пользователей

В перечень услуг службы поддержки пользователей не входят консультации в следующих случаях и решение следующих задач:

2.3.1 В рамках консультационной поддержки:

- Разъяснение теоретических аспектов финансового и инвестиционного анализа, бухгалтерского и управленческого учета, принципов и правил составления финансовой отчетности.
- Поиск ошибок пользователей, выполненных в программных продуктах 1С Предприятие, а также с помощью других программных продуктов сторонних разработчиков.
- Поиск причин несоответствия в расчетах, выполненных в программных продуктах 1С Предприятие и программных продуктах сторонних разработчиков, включая MS Excel.
- Решение любых прочих вопросов, не входящих явным образом в содержание консультационной поддержки.

ООО "Системная Аналитика" оставляет за собой право предоставлять не более двух вариантов решения любого вопроса, заданного пользователем.

ООО "Системная Аналитика" оставляет за собой право отказать пользователю в реализации предоставленных им формул, алгоритмов, экономических процессов и бухгалтерских операций в случае, если они не могут быть корректно описаны стандартными средствами программного продукта.

2.3.2 В рамках технической поддержки:

- Установка операционной системы и ее служб (настройка сети и установка протоколов);
- Установка и настройка оборудования;

- Настройка дополнительных возможностей программного продукта, не отражённых в документации;
- Программное или аппаратное обеспечение рабочего места пользователя не соответствуют официально заявленным минимальным требованиям;
- Пользователь не имеет прав локального администратора на том рабочем месте, на котором производится установка программного обеспечения;
- Пользователь отказывается выполнять рекомендации Специалиста Службы поддержки пользователей, в том числе отключать работающий сетевой экран (брандмауэр), отключать антивирусное программное обеспечение, предоставлять дополнительные права пользователям в рамках СУБД или операционной системы.
- В техническую поддержку, ни при каких условиях, не входят обязательства ООО "Системная Аналитика" по модификации программных продуктов в соответствии с пожеланиями/требованиями пользователей.

3. Режим работы Службы поддержки

3.1 Время работы Службы поддержки

Рабочее время службы поддержки с 9.00 до 18.00 без перерыва на обед.

Выходные дни — суббота, воскресенье.

3.2 Механизмы осуществления поддержки

Консультирование и/или техническая поддержка осуществляется в рабочее время по телефону и/или электронной почте с применением программных средств удаленного доступа, через личный кабинет пользователя корпоративного портала ООО «Системная Аналитика».

3.3 Сроки предоставления ответа на обращение пользователя

Срок ответа не более 48 часов с момента предоставления информации. В срок ответа не входят выходные и праздничные дни.

4. Политика поддержки пользователей

Содержимое данного раздела дает общее представление об основных правилах и условиях предоставлении поддержки пользователям ООО «Системная Аналитика».

4.1 Соглашения поддержки пользователей

Поддержка пользователей осуществляется на основании соглашений о предоставлении услуг поддержки.

Возможны следующие варианты соглашений о предоставлении услуг поддержки:

- **Проектное соглашение** - соглашение между организацией и пользователем в рамках выполнения проекта по автоматизации деятельности предприятия заказчика.

В рамках данного соглашения пользователю оказывается консультационная поддержка, а также при необходимости техническая. Соглашение заключается на период выполнения проекта и заканчивает свое действие строго в момент закрытия проекта. Консультационная поддержка оказывается только по тому программному продукту 1С, в рамках которого выполняется проект.

- **Сопровождение 1С** - соглашение на сопровождение программных продуктов 1С, заключенное между пользователем и организацией путем подписания договора на оказание услуг по сопровождению программных продуктов 1С.

Соглашение заключается на период действия договора. Консультационная поддержка оказывается только по тому программному продукту 1С, который оговорен в договоре на оказание услуг по сопровождению программных продуктов 1С. Техническая поддержка в рамках данного соглашения не оказывается.

- **Соглашение ЛВС** - соглашение на обслуживание локально-вычислительной сети, заключенное между пользователем и организацией путем подписания договора на оказание услуг по обслуживанию локально-вычислительной сети пользователя.

В рамках соглашения оказывается техническая поддержка.

Соглашение заключается на период действия договора. Консультационная поддержка в рамках данного соглашения не оказывается.

- **Гарантийное соглашение** - соглашение между организацией и пользователем, в рамках которого пользователю оказывается поддержка после окончания проектного соглашения.

Соглашение заключается с целью выполнения обязательств организации по предоставлению качественных услуг, а также для устранения возможных проблем, не выявленных в период выполнения проекта. Соглашение заключается на определенный период, оговоренный организацией и пользователем.

В случае наличия у пользователя нескольких соглашений поддержка оказывается в следующем порядке:

- Проектное соглашение
- Соглашение 1С
- Гарантийное соглашение

4.2 Оплата услуг поддержки

Оплата услуг поддержки осуществляется до начала действия периода предоставления услуг поддержки, если иное не предусмотрено соглашением с пользователем.

Стоимость услуг поддержки устанавливается в договоре с пользователем.

4.3 Период предоставления поддержки

Поддержка оказывается в соответствии с Периодом предоставления услуг поддержки, указанным в соглашении между пользователем и организацией, если в нем не указано иное. Все услуги, заказанные и оплаченные на Период предоставления услуг поддержки, не подлежат отмене и не предполагают возврата средств. Организация не обязана оказывать услуги поддержки по истечении Периода предоставления услуг поддержки, кроме случаев, когда соглашение на оказание услуг поддержки продлено.

5. Степень приоритета обращений

В зависимости от влияния проблемы или неполадки на бизнес-процессы, пользователем определяется Степень Критичности обращения. В представленной ниже таблице представлена информация об имеющихся Степенях Критичности обращения с определением.

Таблица 5.1 – Степень Критичности обращений

Степень Критичности	Определение
Высокая	Очень серьезные последствия для процессов пользователя: проблемы с оборудованием, несовместимость функционала, прекращение работы пользователя. Временное решение отсутствует.
	Серьезные последствия для процессов пользователя. Возможные причины: неполадки в работе программного продукта, некорректные действия пользователя. Производительность работы пользователя, направленной на выполнение его функциональных обязанностей, в значительной степени ограничена. Временные решения существуют, но, в большинстве случаев, не в полном размере устраняют проблему пользователя.
Обычная	Умеренные последствия для процессов пользователя. Серьезные последствия для производительности действий или осуществления функций пользователя отсутствуют.

	Временное решение, по большей части устраняющее проблему пользователя, существует.
	Влияние на процессы пользователя минимально или отсутствует. Решение не требуется.

В процессе работы с проблемами пользователя Степень Приоритета обращения может быть понижена специалистом Службы поддержки пользователей если:

- Было представлено временное решение, призванное смягчить последствия проблемы;
- Выяснился недостаточный уровень ознакомления пользователя с документацией; при этом проблема вызвана некорректной эксплуатацией программного продукта и/или оборудования;
- Пользователь не демонстрирует достаточной степени вовлеченности в процесс решения проблемы.

6. Порядок подачи и регистрации обращений в службу поддержки

6.1 Способы подачи обращений

Обращение клиента — основание для выполнения работ. Обращение может быть создано любым из перечисленных способов:

- С использованием регистрации заявок через личный кабинет пользователя на корпоративном портале организации;
- По электронной почте на адрес: help@sysan.by
- По телефону: (01716) 90-9-90

6.2 Мероприятия, выполняемые пользователем и направленные на самостоятельное решение проблемы

Перед подачей обращения Пользователю следует ознакомиться со всей доступной по этому вопросу информацией:

- в справке программного продукта
- в Руководстве пользователя
- в разделе часто задаваемых вопросов, доступном на сайте
- в разделе методики и материалы, доступном через личный кабинет пользователя на корпоративном портале организации;

Если вопрос сходен с ситуацией, описанной в справке или соответствующем разделе сайта, но требует дополнительного пояснения, в обращении следует указать ссылку на исходный документ.

6.3 Правила оформления обращения

В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны задачи, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов обращение должно включать следующую информацию:

- Наименование предприятия;
- ФИО пользователя;
- Наименование и версия программного продукта 1С Предприятие;
- Версия ОС Windows;
- Информацию о компьютере/компьютерах пользователя;
- Телефон для обратной связи
- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
- Вопрос желательно формулировать с использованием терминологии, принятой в продукте;
- Информацию о влиянии проблемы на бизнес-процессы пользователя, что позволит корректно определить Степень Критичности проблемы;

Дополнительно службой поддержки может быть запрошена информация по настройкам серверного ПО, используемым версиям и настройкам клиентского программного обеспечения.

Данные запрашиваются Специалистами Службы поддержки для подготовки максимально информативного и проработанного ответа.

6.4 Условия регистрации обращения

Заявка на оказание поддержки регистрируется, как только установлена версия программного продукта, подтверждено наличие соглашения на оказание услуг поддержки, определено контактное лицо для связи, а также определена Степень Приоритета обращения.

7. Порядок обработки обращений пользователей и решения проблем пользователей

7.1 Порядок и время обработки обращений пользователя

Обращения в службу поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Время обработки запросов обусловлено критичностью обращения, сложностью решаемой задачи, объёмом и содержанием описывающей её информации. В большинстве случаев решение вопросов может производиться практически сразу же после получения вопросов или же дополнительно запрашиваемой от пользователя информации.

Служба поддержки не может в отдельных случаях, изложенных далее, гарантировать время решения задачи, т. к. на него могут влиять различные факторы и причины.

7.2 Причины отказа в поддержке

Причины, по которым решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно:

- Используется нелегальная копия программного продукта
- Пользователь не предоставляет доступ к данным и/или конфигурации программного продукта
- Пользователь не сообщает достаточно информации для описания своего вопроса
- Пользователь затягивает решение задачи, несвоевременно предоставляя дополнительно запрашиваемую от него информацию
- Изложенная пользователем ситуация не воспроизводится на аналогичной конфигурации программного продукта
- Вопрос пользователя требует детальной диагностики, доработки функционала или выпуска обновления для программного продукта.
- Вопрос пользователя выходит за рамки поддержки.

8. Критерии закрытия обращений

Обращения пользователя закрываются при соблюдении (одного из) следующих условий:

- Пользователю предоставлено решение проблемы. Пользователь подтвердил решение;
- Уполномоченный исполнитель пользователя обратился в Службу поддержки пользователей с просьбой закрыть обращение;

- Проблема вызвана некорректной работой ПО иных производителей;
- Специалист Службы поддержки пользователей три и более раз в течение недели безуспешно пытался связаться с пользователем;
- Проблема находится вне компетенции Службы поддержки пользователей, информация о чем передана пользователю;
- Проблема идентифицирована как отсутствие на момент обращения реализованного в программном продукте требуемого пользователем функционала. Информация о потребности в указанном функционале передается в Отдел разработки для последующей доработки программного продукта.

9. Оценка деятельности службы поддержки

Оценка деятельности Службы поддержки направлена в первую очередь улучшение качества работы с пользователями.

Для оценки работы Службы поддержки используются следующие показатели работы:

- количество обращений пользователей в службу и их динамика;
- количество обращений, обработанных оператором без привлечения инженеров, и их динамика;
- среднее время обработки обращений;
- общее количество обращений и их динамика;
- среднее время закрытия обращений;
- уровень доступности службы поддержки для пользователей;
- уровень загруженности персонала службы поддержки
- классификация проблем по заявкам пользователей.

Учет приведенных показателей, их дальнейший анализ должны позволить оптимизировать процессы, реализуемые Службой поддержки; сократить (или, наоборот, увеличить) численность тех или иных специалистов; определить перечень направлений, по которым следует провести дополнительное обучение специалистов Службы поддержки.