

Утвержден

ГАЛАКТИКА ЕАМ.WEB

Положение о техподдержке системы

Листов 21

СОДЕРЖАНИЕ

1	Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла системы.....	3
2	Регламент обработки и выполнения запросов по инцидентам	4
2.1	Взаимодействие клиентов и подразделений Организации	4
2.2	Источники информации от клиентов	4
2.3	Программные средства выполнения работ	5
2.4	Обработка инцидентов	5
2.5	Создание инцидентов, назначение экспертов.....	8
2.6	Действия экспертов	8
2.7	Порядок действий при изменении состояний проблем ПИР, привязанных к инцидентам	10
2.8	Закрытие инцидентов.....	11
2.9	Снятие инцидентов.....	11
2.10	Регламентные сроки.....	11
2.11	Ответственность и контроль	12
3	Регламент проведения модернизации системы	13
4	Требования к персоналу, обеспечивающему поддержку системы	14
	Приложение 1	15
	Перечень терминов	19
	Перечень сокращений.....	20
	Лист регистрации изменений.....	21

1 ПРОЦЕССЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СИСТЕМЫ

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

1. Обработку и выполнение запросов по инцидентам.
2. Проведение модернизации Системы.

Сопровождение Системы необходимо для:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- минимизации простоев в работе Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы).

2 РЕГЛАМЕНТ ОБРАБОТКИ И ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАПРОСОВ ПО ИНЦИДЕНТАМ

Регламент устанавливает порядок обработки инцидентов в процессе технической поддержки программных продуктов ООО «Галактика НТЦ» (Далее – Организация).

Требования регламента распространяются на деятельность подразделений технической поддержки Организации

2.1 Взаимодействие клиентов и подразделений Организации

2.2.1. Порядок взаимодействия клиентов и подразделений Организации в процессе обработки инцидентов показан на рис. 2.1.

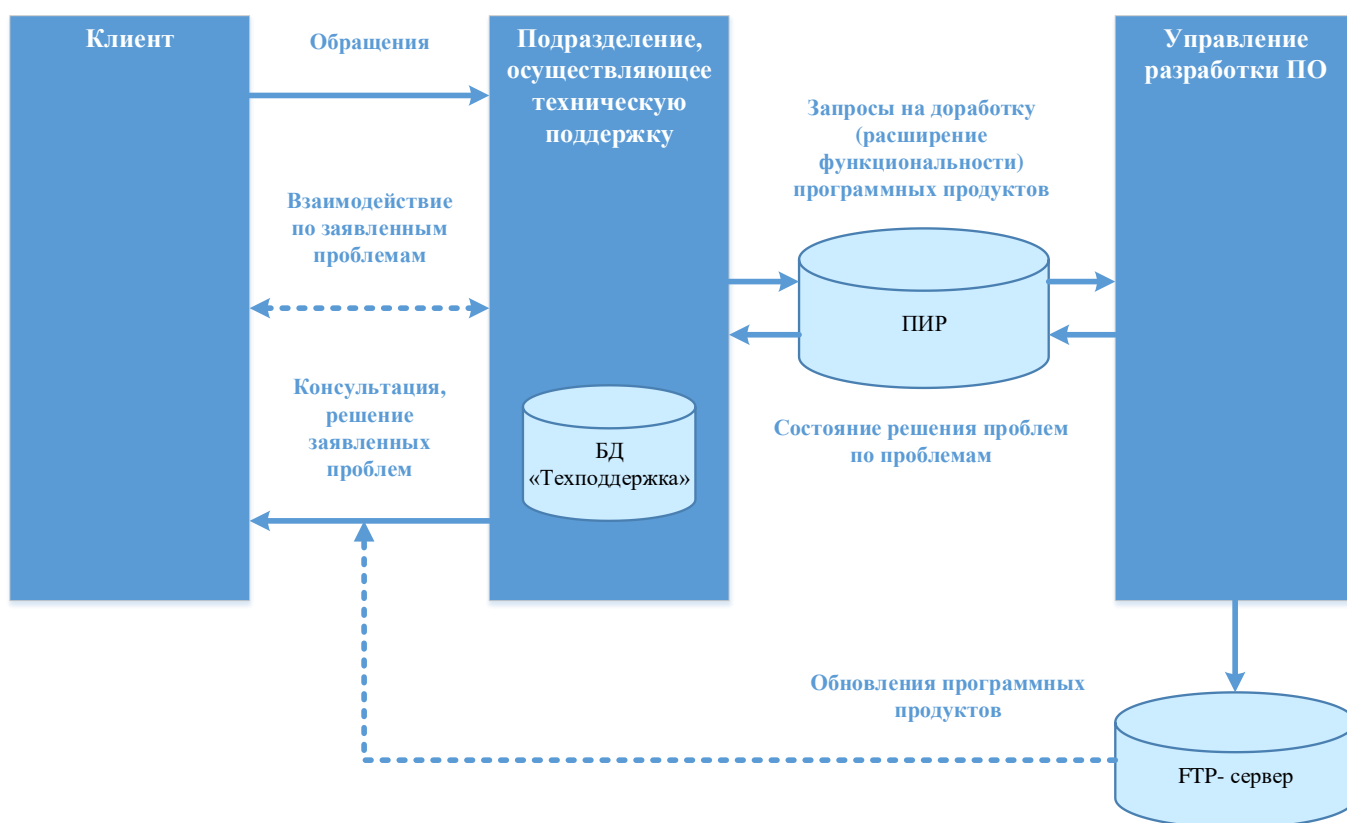


Рис. 2.1

2.2.2. Прямые контакты подразделений разработки с авторами инцидентов исключаются, кроме случаев, когда они являются наиболее эффективным вариантом взаимодействия. Инициатива установления контакта в данных случаях исходит от подразделений разработки.

2.2 Источники информации от клиентов

2.3.1 Устанавливаются следующие основные каналы поступления информации об инцидентах:

- электронный почтовый ящик для получения запросов;
- web-приложение БД «Техподдержка»;

- телефоны горячей линии.

2.3.2. Источниками информации об инцидентах также являются:

- личные контакты экспертов с клиентами;
- официальные письменные обращения клиентов – данные обращения рассматриваются руководством подразделения, осуществляющего техническую поддержку;
- мониторинг удовлетворенности потребителей.

2.3 Программные средства выполнения работ

2.3.1 БД «Техподдержка»

2.3.1.1. БД «Техподдержка» обеспечивает учет и статистическую обработку информации, касающейся инцидентов, их источников, авторов, работ, выполненных в процессе обработки, контактов с авторами инцидентов.

2.3.1.2. БД «Техподдержка» предусматривает создание и ведение карточек по каждому инциденту. Описание полей карточки инцидентов приведено в Приложении 1.

2.3.1.3. Сопровождение и необходимую функциональную доработку БД «Техподдержка» осуществляет ДРПП.

2.3.1.4. Настройку маршрутизации, а также ведение классификаторов в БД «Техподдержка» осуществляют подразделения технической поддержки по принадлежности.

2.3.2 Программные средства взаимодействия с ДРПП

Для взаимодействия с ДРПП в процессе отработки инцидентов используются следующие продукты и решения:

1. Система ПИР – используется для регистрации запросов на модификацию ПО разработчиками. Порядок использования установлен внутренним регламентом «Работа с системой ПИР».
2. Репозиторий готовых обновлений – является хранилищем обновлений системы Галактика ЕАМ.WEB. Содержит функционал выгрузки комплекта файлов обновлений для размещения на FTP-сервере.

2.4 Обработка инцидентов

2.4.1 Общая схема обработки инцидентов

Обработка инцидентов организуется в соответствии со схемой, приведенной на рис. 2.1.

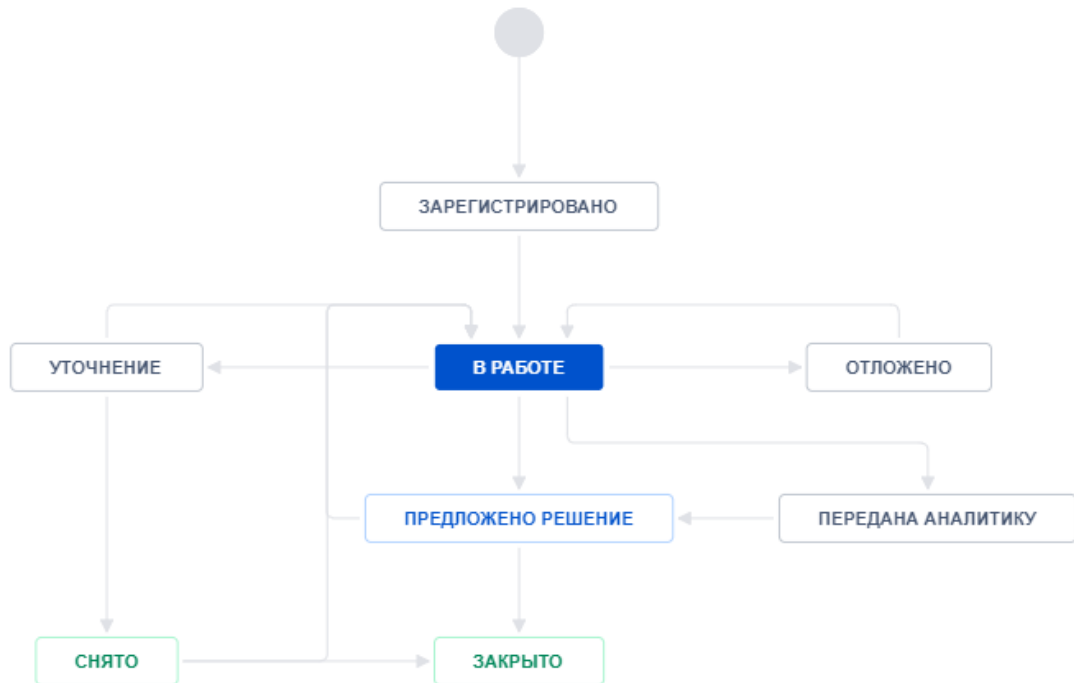


Рис. 2.2

2.4.1 Статусы инцидентов

Перечень статусов, присваиваемых инцидентам в процессе отработки, приведен в таблице Таблица 2.1.

Таблица 2.1 – Описание статусов, присваиваемых инцидентам в процессе обработки

Статус инцидента	Описание	Когда устанавливается	Примечание
«Зарегистрировано»	Требуется выполнение действий по инциденту, назначение эксперта	Устанавливается автоматически после регистрации инцидента в Web-приложении или БД «Техподдержка»	Руководитель подразделения, оказывающего техподдержку, получает уведомление в БД «Техподдержка» и по электронной почте
«Зарегистрировано»	Требуется выполнение действий по инциденту со стороны эксперта	Устанавливается автоматически после назначения эксперта руководителем подразделения.	Ответственный эксперт информируется средствами БД «Техподдержка» и по электронной почте
«В работе»	Эксперт выполняет анализ и действия по инциденту	Устанавливается вручную экспертом в момент, когда он приступил к решению задачи	Клиент, руководитель подразделения информируются средствами БД «Техподдержка» и по электронной почте
«Предложено решение»	Клиенту предложено решение заявленной им проблемы путем установления настроек	Устанавливает эксперт после регистрации оказания консультации клиенту	Клиент, руководитель подразделения информируются средствами БД

Статус инцидента	Описание	Когда устанавливается	Примечание
	программного продукта, либо путем установки нового релиза, обновления подключаемого модуля, приобретения новой версии. Работы по инциденту завершены.		«Техподдержка» и по электронной почте
«Уточнение»	Заявленная клиентом проблема не подтверждается, у клиента запрошена дополнительная информация, необходимая для локализации проблемы	Устанавливает эксперт после регистрации запроса дополнительной информации	Клиент, руководитель подразделения информируются средствами БД «Техподдержка» и по электронной почте
«Передано аналитику»	Зарегистрирована проблема в системе ПИР	Устанавливает эксперт после регистрации проблемы в системе ПИР	Клиент, руководитель подразделения информируются средствами БД «Техподдержка» и по электронной почте
«Отложено»	Работы по инциденту приостановлены на определенный срок	Устанавливает эксперт с уведомлением клиента	Клиент, руководитель подразделения информируются средствами БД «Техподдержка» и по электронной почте
«Закрыто»	Клиенту предложено решение заявленной им проблемы, дополнительных запросов от него в установленные сроки не поступило	Устанавливается клиентом либо автоматически по истечении установленного регламентного срока контроля отсутствия реакции клиента	Эксперт, руководитель подразделения информируются средствами БД «Техподдержка» и по электронной почте
«Снято»	1) у клиента затребована дополнительная информация, но ответа от него в установленные сроки не поступило 2) клиент в настоящее время не на лицензионном (абонентском) обслуживании 3) информация, запрошенная пользователем, лежит за рамками обязательств по договору лицензионного (абонентского) обслуживания	Устанавливается автоматически по истечении установленного регламентного срока контроля отсутствия реакции клиента, в остальных случаях вручную.	Эксперт, руководитель подразделения информируются средствами БД «Техподдержка» и по электронной почте

2.5 Создание инцидентов, назначение экспертов

2.5.1 Инциденты, создаваемые по звонкам горячей линии

2.5.1.1. Ответственными за отработку инцидентов, создаваемых по звонкам горячей линии, назначаются эксперты, оказавшие консультацию.

2.5.1.2. Регистрация инцидентов производится непосредственно ответственными экспертами в БД «Техподдержка».

2.5.2 Инциденты, создаваемые через web-приложение БД «Техподдержка»

2.5.2.1. Автор инцидента создает инцидент в web-приложении вручную, заполняя атрибуты карточки инцидента.

2.5.2.2. После создания, инциденту автоматически присваивается статус «Зарегистрировано» и руководителю подразделения, осуществляющего техническую поддержку, отправляется уведомление в БД «Техподдержка» о регистрации нового инцидента.

2.5.2.3. Руководитель подразделения, осуществляющего техническую поддержку, назначает эксперта для обработки инцидента.

2.5.2.4. После назначения, эксперту в БД «Техподдержка» отправляется уведомление о регистрации нового инцидента и ожидания действий эксперта.

2.5.3 Прочие инциденты

2.5.3.1. Прочие инциденты (на основании писем, по результатам личных контактов и т.п.) регистрируются экспертами в БД «Техподдержка» вручную.

2.6 Действия экспертов

Требования к действиям экспертов в процессе отработки инцидентов приведены в таблице Таблица 2.2.

Таблица 2.2

№ п/п	Ситуация	Выполняемые действия
2.6.1. Действия при получении запроса по телефону горячей линии		
2.6.1.1	Консультация может быть оказана непосредственно в ходе разговора	1. Оказание консультации. 2. Регистрация инцидента. 3. Регистрация выполненных действий, установление статуса инцидента «Предложено решение». Примечание - описание статусов инцидентов приведено в Таблица 2.1.
2.6.1.2	Консультация не может быть оказана непосредственно в ходе разговора	1. Регистрация инцидента. 2. Действия по п.2.6.2.
2.6.2. Действия при установлении статуса «Ожидаются действия эксперта»		
2.6.2.1	Зарегистрирован новый инцидент, либо от клиента поступила информация по	Регистрация поступившей информации, если запрос не зарегистрирован.

№ п/п	Ситуация	Выполняемые действия
	зарегистрированному ранее инциденту	Анализ поступившей информации, определение и реализация необходимых мер по разрешению инцидента.
2.6.2.2	Изменилось состояние проблемы ПИР	В соответствии с разделом 2.7.
2.6.2.3	Прочее	Анализ поступившей информации, определение и реализация необходимых действий.
2.6.3. Действия при наличии решения проблемы, заявленной клиентом		
2.6.3.1	Проблема решается в рамках существующих возможностей программного продукта	Информирование клиента о необходимых действиях для решения проблемы, регистрация этих действий в карточке инцидента, установление статуса инцидента "Предложено решение".
2.6.3.2	Проблема решается установкой обновления/релиза или переходом на новую версию	Сообщение клиенту номера обновления/релиза/новой версии, регистрация факта сообщения в карточке инцидента, установление статуса инцидента "Предложено решение».
2.6.4. Действия в случае, если инцидент не может быть разрешен силами эксперта		
2.6.4.1	Заявленные проблемы не соответствуют направлению, курируемому экспертом	Информирование руководителя о ситуации. Передача инцидента руководителю путем назначения руководителя исполнителем по инциденту. Дальнейшее решение по инциденту принимает руководитель.
2.6.4.2	Текущая загрузка эксперта не позволяет ему отработать инцидент в регламентные сроки	
2.6.4.3	Заявленная клиентом проблема не подтверждается	Информирование клиента о том, что проблему повторить и подтвердить не удалось, формулирует по инциденту вопросы клиенту для уточнения, регистрация этих действий в карточке инцидента, установление статуса инцидента "Уточнение".
2.6.4.4	Заявленная клиентом информация не соответствует понятию инцидента	Снятие инцидента (см. раздел 2.9)
	Отсутствие с клиентом договорных отношений в части лицензионного (абонентского) обслуживания	
2.6.4.5	Для решения вопроса по инциденту требуется модификация программного продукта (выпуск обновления)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Поиск соответствующей проблемы в системе ПИР. <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Если проблема найдена, указание клиента на вкладке «Дополнительно». 1.2. Если проблема не найдена, регистрация ее в соответствии с внутренним регламентом «Работа с системой ПИР». 2. Привязка проблемы ПИР к инциденту (указания в карточке инцидента номера проблемы). 3. Установление статуса «Передана аналитику». 4. Сообщение данных по проблеме в ПИР клиенту, в том числе ее номера, типа, полного описания.
2.6.4.6	Для решения вопроса по инциденту требуется получение	Направление клиенту запроса на предоставление дополнительной информации с отражением в карточке инцидента, установление статуса "Уточнение".

№ п/п	Ситуация	Выполняемые действия
	дополнительной информации от клиента	
2.6.4.7	Работы по инциденту приостановлены по объективным причинам и могут быть продолжены только по истечении установленного срока времени	1. Установление статуса «Отложено» 2. Письменное уведомление клиента через БД «Техподдержка» с указанием причин и срока, на который откладывается инцидент (максимальный срок – три месяца).
2.6.4.8	Проблемы не могут быть решены на уровне эксперта	Информирование руководства подразделения. Дальнейшие действия – в соответствии с полученными указаниями.

2.7 Порядок действий при изменении состояний проблем ПИР, привязанных к инцидентам

2.7.1 Эксперты контролируют изменение состояний проблем ПИР, привязанных к инцидентам.

2.7.2 Порядок действий экспертов при установлении определенных состояний проблем ПИР приведен в таблице Таблица 2.3.

Таблица 2.3

Состояние проблемы ПИР	Выполняемые действия
«Требуется уточнение»	Сбор и внесение соответствующей информации в систему ПИР.
«Ждем сборки версии»	Установление статуса «Ожидается выпуск обновления». Если решение проблемы не подлежит включению в обновление без запроса, и по нему не оформлялся запрос на выпуск обновления – оформление запроса.
«Передана автору на подтверждение решения»	Проверка решения проблемы, дальнейшие действия – в соответствии с результатами проверки.
«Решена полностью» «Решена частично»	Отправка клиенту сведений об обновлении (релизе), содержащем решение проблемы, установление статуса инцидента "Предложено решение модификацией программы".
«Не будет решаться по причине...» «Не соответствует законодательству» «Не подтвердилась»	При отсутствии возражений, сообщить решение разработчиков клиенту (письменно в виде письма по инциденту). В противном случае, рассмотреть целесообразность уточнения формулировки проблемы, подготовить дополнительную аргументацию, ссылки на нормативные документы и т.п., вернуть проблему на доработку.
«Нарушение регламента»	Устранить выявленные нарушения в соответствии с указаниями разработчиков.
«Решается существующими средствами»	Проверить эффективность предложенного решения, в зависимости от результатов проверки: - действовать по п.2.6.3; - вернуть проблему на доработку.
«Включена в план новой версии» «Отложена до появления финансирования»	Установление статуса «Возможно решение в рамках заказной разработки», направление клиенту письма с формой заявки на заказную разработку.
"Не может решаться до решения подпроблем"	Информирование руководства подразделения, дальнейшие действия - в соответствии с полученными указаниями.

Состояние проблемы ПИР	Выполняемые действия
"Не может решаться до решения вышестоящей проблемы"	

2.8 Закрытие инцидентов

2.8.1. Инцидент может быть закрыт:

- клиентом;
- при отсутствии по нему обращений клиентов после установления статуса «Предложено решение» в течение установленного периода времени.

2.8.2. Закрытому инциденту присваивается статус «Закрыт».

2.8.3. При поступлении новых обращений клиентов по закрытым инцидентам, клиент создает новый инцидент и указывает в описании ссылку на закрытый инцидент.

2.9 Снятие инцидентов

2.9.1. Инцидент подлежит снятию:

- клиентом;
- если заявленная информация не соответствует понятию инцидента;
- если заявленная проблема не подтверждается;
- при отсутствии с клиентом договорных отношений в части лицензионного (абонентского) обслуживания;
- при отсутствии обращений клиента по инциденту после установления статуса «Уточнение» в течение установленного периода времени.

2.9.2. Снятому инциденту присваивается статус «Снято».

2.10 Регламентные сроки

2.10.1. В таблице Таблица 2.4 указаны регламентные сроки выполнения работ в процессе обработки инцидентов.

Таблица 2.4

Начальное состояние	Конечное состояние	Регламентный срок	Примечание
Зарегистрировано	Установленный статус «Предложено решение существующими средствами» или «Предложено решение модификацией программы» в	30 календарных дней	Контролю подлежат инциденты, по которым не зарегистрированы проблемы в ПИР. Допускается исключать из контроля отдельные типы инцидентов (по согласованию служб техподдержки и ДРПП)
Зарегистрировано	Назначение исполнителя, изменение статуса	3 рабочих дня	–

2.10.2. Контроль соблюдения указанных регламентных сроков осуществляется автоматически средствами БД «Техподдержка».

2.10.3. В исключительных случаях сроки работ по отдельным инцидентам могут быть увеличены по решению руководителя подразделения, осуществляющего техническую поддержку.

2.11 Ответственность и контроль

Ответственность за обеспечение обработки инцидентов в соответствии с требованиями настоящего регламента возлагается на руководителей подразделений, осуществляющих техническую поддержку.

3 РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ МОДЕРНИЗАЦИИ СИСТЕМЫ

3.1. Цели проведения модернизации Системы:

- расширение функциональных возможностей;
- адаптация под новые платформы и технологии;
- оптимизация производительности;
- устранение недостатков.

3.2. Модернизация Системы проводится путём выпуска новых версий Системы.

В настоящий момент действует версионирование Системы вида **Галактика ЕАМ.WEB X.Y**, где:

- X – номер старшей версии Системы;
- Y – номер подверсии.

Старшие версии Системы выпускаются на периодической основе в соответствии с дорожной картой развития Системы, в случаях:

- больших или принципиальных изменений в архитектуре системы;
- больших изменений в структуре базы данных;
- добавления новых модулей с изменением структуры лицензирования;
- замены нескольких клонов для разных заказчиков новой версией.

Функционал старших версий Системы включает в себя все модификации младших версий, выпущенных между выпуском старших версий Системы.

Между выходом старших версий выпускаются сборки Системы для тестирования доработок (пререлиз). Обозначение сборки системы **Галактика ЕАМ.WEB V.P.XXX.YY**, где

- XXX – меняется при изменениях в структуре БД;
- YY – меняется при изменениях/корректировке функционала.

При необходимости может быть выпущен релиз для текущей версии, с протестированными доработками, обозначение: **Галактика ЕАМ.WEB V.P.XXX.YY**.

3.3. Все выпущенные версии ПО публикуются ООО «Галактика НТЦ» и становятся доступны для скачивания Заказчикам.

4 ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕМУ ПОДДЕРЖКУ СИСТЕМЫ

4.1. Персонал, обеспечивающий поддержку Системы, должен условно подразделяться на:

- системных администраторов;
- функциональных администраторов;
- экспертов.

4.2. К системным администраторам предъявляются следующие квалификационные требования:

- опыт настройки и обеспечения работоспособности компьютерной сети;
- необходимые знания и навыки эксплуатации и настройки операционной системы Windows, Astra Linux;
- знание и опыт эксплуатации системы управления базами данных (СУБД) PostgreSQL, Microsoft SQL Server.

4.3. Системные администраторы должны пройти обучение по направлению «Администрирование системы «Галактика EAM.WEB».

4.4. К функциональным администраторам и экспертам предъявляются следующие квалификационные требования:

- опыт установки и настройки Системы;
- знание настроек, функциональных и интерфейсных возможностей Системы;
- знания и навыки эксплуатации и настройки СУБД, используемых в работе Системы.

4.5. Функциональные администраторы должны пройти обучение по направлениям «Администрирование системы «Галактика EAM.WEB».

4.6. Эксперты должны пройти обучение по работе в системе Галактика EAM.WEB.

ОПИСАНИЕ ПОЛЕЙ КАРТОЧКИ ИНЦИДЕНТА В БД «ТЕХПОДДЕРЖКА»

1. Карточка инцидента

Редактирование задачи : SUPPORTAMM-145 ⚙️ Настроить поля ▾

Приоритет ▾ Low ▾ ?
 Исполнитель 👤 Баженов Алексей Альбертович ▾
Назначить меня
 Тема* Ошибки алгоритма расчета графика
 Организации 👤 ФТ-Консалт, ООО
Содержит организации, связанные с запросами портала клиентов Service Desk проекта. Это настраиваемое поле создано программно и обязательно для Service Desk проекта.
 Срок исполнения 📅
 Заказчик ФТ-Консалт, ООО ▾
 Компоненты АММ/Производство/Планирование/Заказы × ▾
Начните печатать, чтобы получить список возможных совпадений или нажмите вниз, чтобы выбрать.
 Затронуты версии 5.5.525.35 (19.10.20) × ▾
Начните печатать, чтобы получить список возможных совпадений или нажмите вниз, чтобы выбрать.
 Описание
 Стиль ▾ **B** *I* U A ▾ [°] ▾ ▾ ▾ + ▾ ⬆️

дополнительна информация по связанным объектам и количество параметров было более 2000 в SQL.

🔄 Обновить Отменить

Требования к заполнению полей:

№ поля	Наименование поля	Какую информацию содержит	Когда заполняется	Указания по заполнению
1.	«Номер инцидента»	Номер инцидента внутри БД «Техподдержка»	При первичной регистрации инцидента	Назначается автоматически
2.	«Приоритет»	Приоритет инцидентов	При первичной регистрации инцидента	Устанавливается вручную при наличии утвержденной градации приоритетов
3.	«Исполнитель»	ФИО руководителя подразделения или эксперта, которому	При первичной регистрации инцидента, а также при назначении эксперта	Заполняется вручную или автоматически в зависимости от способа регистрации инцидента

№ поля	Наименование поля	Какую информацию содержит	Когда заполняется	Указания по заполнению
		поручено решение инцидента		Может быть изменено руководителем подразделения, осуществляющего техническую поддержку
4.	«Тема»	Краткое описание запроса	При первичной регистрации инцидента	Заполняется вручную. Вносимая информация должна однозначно характеризовать инцидент
5.	«Организации», «Заказчик»	Наименование организации, от которой поступил инцидент	При первичной регистрации инцидента	При создании инцидента клиентом через Web-приложение заполняются автоматически. В остальных случаях заполняются вручную путем выбора из соответствующих списков.
6.	«Срок исполнения»	Ожидаемая плановая дата решения инцидента	При назначении эксперта	Заполняется вручную руководителем подразделения, осуществляющего техническую поддержку
7.	«Автор»	ФИО сотрудника организации, от которого поступил инцидент	При первичной регистрации инцидента	При создании инцидента клиентом через Web-приложение заполняются автоматически. В остальных случаях заполняются вручную путем выбора из соответствующих списков.
8.	«Компоненты»	Наименование подсистемы (модуля, задачи) системы	При первичной регистрации инцидента	При создании инцидента клиентом через Web-приложение заполняются автоматически. В остальных случаях заполняются вручную путем выбора из соответствующих списков.
9.	«Затронутые версии»	Версия программного продукта, которого касается инцидент	При первичной регистрации инцидента	При создании инцидента клиентом через Web-приложение заполняются автоматически. В остальных случаях заполняются вручную путем выбора из соответствующих списков.
10.	«Дата создания»	Дата и время первичной регистрации инцидента	При первичной регистрации инцидента	Автоматически устанавливается текущая дата и время записи инцидента в БД «Техподдержка»
11.	«Описание»	Краткое описание запроса	При первичной регистрации инцидента	При создании инцидента клиентом через Web-приложение заполняются автоматически. В остальных случаях заполняются вручную. Вносимая информация должна однозначно характеризовать инцидент
12.	«Связи запроса»	Номер проблемы в системе ПИР	При первичной регистрации инцидента	Заполняется автоматически при передаче проблемы в ПИР. Либо связывается с проблемой ПИР экспертом вручную.

№ поля	Наименование поля	Какую информацию содержит	Когда заполняется	Указания по заполнению
13.	«Статус инцидента»	Статус инцидента	При изменении статуса инцидента на «Передано аналитику»	Заполняется вручную или автоматически (см. Приложение 2)

2. Вкладка «Вложенные файлы»

Содержит все присоединенные к инциденту дополнительные данные и информацию в виде файлов. Файлы могут присоединять все стороны, работающие с инцидентом (клиент, эксперт).

Описание основных полей и требований к заполнению:

№ поля	Наименование поля	Какую информацию содержит	Когда заполняется	Указания по заполнению
1.	«Наименование файла»	Наименование и расширение присоединенного файла	При добавлении файла к инциденту	Заполняется автоматически
2.	«Дата и время присоединения файла»	Дата и время присоединения файла к инциденту	При добавлении файла к инциденту	Заполняется автоматически

3. Вкладка «Комментарии»

Содержит все комментарии по инциденту, в которых дополнительная информация, вопросы на уточнение, внутренняя переписка в ходе решения и другое.

Комментарии по инциденту могут создавать все стороны, работающие с инцидентом (клиент, эксперт).

Описание основных полей и требований к заполнению:

№ поля	Наименование поля	Какую информацию содержит	Когда заполняется	Указания по заполнению
1.	«Автор»	ФИО автора, который создал комментарий	При добавлении комментария к инциденту	Заполняется автоматически
3.	«Дата и время»	Дата и время добавления комментария к инциденту	При добавлении комментария к инциденту	Заполняется автоматически
2.	«Публичный комментарий»	Дополнительная информация от клиента по инциденту, информация клиенту от эксперта по решению инцидента, а также любая другая важная связанная информация	При добавлении комментария к инциденту	При добавлении комментария клиентом через Web-приложение заполняются автоматически. В остальных случаях вручную.

№ поля	Наименование поля	Какую информацию содержит	Когда заполняется	Указания по заполнению
3.	«Внутренний комментарий»	Дополнительная информация от эксперта по решению инцидента, а также любая другая важная связанная информация	При возникновении необходимости при добавлении комментария к инциденту	Заполняется вручную. Режим включается в случае, когда часть переписки по инциденту нецелесообразно отображать клиенту на сайте интернет-поддержки, например, внутренняя переписка, служебная информация
4.	«Вложенные файлы»	Дополнительная информация в виде файлов, описывающая инцидент и приложенная к комментарию к инциденту	При добавлении файла к комментарию к инциденту	При добавлении комментария клиентом через Web-приложение заполняются автоматически. В остальных случаях присоединяется к инциденту вручную.

4. Вкладка «История изменений»

Формируется автоматически.

Содержит:

- 1) хронологию:
 - первичного ввода и изменения информации по инциденту;
 - переписки по инциденту;
 - изменения атрибутов по инциденту;
 - изменения статуса инцидента;
 - связывании с номерами проблем в ПИР;
 - добавления/изменения комментариев;
- 2) автора изменений;
- 3) дату и время изменений.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ

Автор инцидента – организация, в которой возник инцидент.

Инцидент – заявленное клиентом затруднение, возникшее у него при использовании программного продукта предприятия в процессе промышленной эксплуатации.

Примечание – затруднение может быть вызвано:

- недостаточным освоением программного продукта;
- ошибками или недостаточной производительностью, эргономикой, функциональностью программного продукта;
- изменениями законодательства;
- истечением срока действия лицензий и т.д.

Обработка инцидента - комплекс работ, направленных на решение проблем (вопросов), вызвавших инцидент.

Эксперт – работник подразделения, осуществляющего техническую поддержку, ответственный за решение вопроса по инциденту.

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

БД – база данных.

ПО – программное обеспечение.

ПИР – Система «Проблемы и решения».

ДРПП – Департамент разработки программных продуктов.

