

РЕГЛАМЕНТ ОБРАЩЕНИЯ В СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР КОМПАНИИ «ИНФОРМЗАЩИТА»

Для Заказчика

Москва, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие положения	3
1.1	Назначение	3
1.2	Область применения.....	3
2	Описание структуры и схемы функционирования СЦ.....	4
3	Прием обращения и регистрация Заявки.....	6
3.1	Прием обращений	6
3.2	Регистрация Заявок.....	6
3.2.1	Использование портала СЦ.....	7
3.3	Классификация Заявок	7
4	Процесс обработки обращений	9
4.1	Общие принципы обработки Заявок	9
4.2	Закрытие Заявки.....	10
4.3	Схема эскалации Заявки	10
	Приложение А.....	12
	Перечень терминов и сокращений	13

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Назначение

Настоящий «Регламент обращения в Сервисный центр компании «ИНФОРМЗАЩИТА» (далее – Регламент) предназначен для организации эффективного взаимодействия участников процессов получения и предоставления услуг.

Настоящий Регламент устанавливает порядок обращений в Сервисный центр (СЦ) компании «ИНФОРМЗАЩИТА».

Регламент устанавливает требования к обращениям, поступающим от Пользователей, и параметры получения обратной связи и услуг от специалистов СЦ.

Цели и задачи настоящего Регламента:

- определить способы обращения в СЦ и взаимодействия с СЦ;
- определить требования к обращениям, поступающим в СЦ;
- обеспечить своевременную обработку обращений Пользователей на всех этапах жизненного цикла Системы в соответствии с договоренностями, описанными соглашением SLA;
- предоставление объективной управленческой информации руководству со стороны Исполнителя и Заказчика по параметрам обслуживания;
- повышение удовлетворенности Пользователей в понимании процесса получения услуг.

1.2 Область применения

Положения Регламента предназначены для Заказчиков, заключивших Договор на оказание услуг технической поддержки, сопровождения средств защиты информационной безопасности или аутсорсинга, профессиональных сервисов в области информационной безопасности.

2 ОПИСАНИЕ СТРУКТУРЫ И СХЕМЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СЦ

Сервисное обслуживание клиентов является одним из основных бизнес-процессов компании «ИНФОРМЗАЩИТА» в составе Системы менеджмента качества, которая ежегодно подвергается процедуре добровольной сертификации на соответствие международному Стандарту ISO 9001.

Сервисный центр – профильное подразделение в группе компаний «ИНФОРМЗАЩИТА», нацеленное на обслуживание и поддержку систем обеспечения и управления информационной безопасностью. За данное направление отвечает компания ООО «ИНФОРМЗАЩИТА-СЕРВИС», в составе которой имеются департаменты, отвечающие за развитие сервисного бизнеса и исполнение сервисных обязательств.

В Сервисном центре организована служба технической поддержки Пользователей, которая состоит из 3 (трех) Линий поддержки. Обработка обращений Пользователя происходит согласно организованным процессам управления и согласованным действиям специалистов СЦ на всех уровнях (Линиях) поддержки:

- **1 (первая) Линия поддержки** – Операторы СЦ.
Осуществляет круглосуточный прием обращений от Пользователей, регистрацию, классификацию, диспетчеризацию заявок и предоставление решений конечным Пользователям по типовым Заявкам;
- **2 (вторая) Линия поддержки** – Центры компетенций СЦ.
Квалифицированные Инженеры СЦ по направлениям обслуживания предоставляют решение нетиповых заявок по обращениям Пользователей и выполняют работы в рамках мероприятий планового обслуживания;
- **3 (третья) Линия поддержки** – Эксперты СЦ, разработчики Системы, Производитель.
Предоставляет решение сложных заявок, поиск Обходных решений, оценку изменений, внедрение релизов, поддерживают в актуальном состоянии нормативную и техническую документацию.

Регистрация обращений Пользователей производится в системе Service Desk Исполнителя (SD Serena), позволяющей отслеживать текущее состояние обращений Заказчика и соблюдение параметров оказания Услуги (SLA).

3 ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЯ И РЕГИСТРАЦИЯ ЗАЯВКИ

3.1 Прием обращений

Пользователь может обратиться в СЦ одним из трех способов:

- по электронной почте support@itsoc.ru;
- по телефонам: **+7 (495) 980-23-45, +7 (495) 981-92-22 (многоканальный) 8 800 100 23 55**;
- через портал www.sd.itsoc.ru

При заказе соответствующих услуг, допускается:

- 1) получение автоматического обращения от системы мониторинга или SOC;
- 2) прямое обращение к Сервис-менеджеру только уполномоченных лиц

Заказчика для решения производственных вопросов.

3.2 Регистрация Заявок

При обращении **по электронной почте** в теле электронного письма Инициатор сообщает, следующие данные:

- наименование организации;
- содержание обращения;
- Ф.И.О. ответственного;
- контактные данные (телефон/дополнительный адрес эл. почты);
- номер ключа технической поддержки или номер Договора;
- при необходимости, прикрепляет к письму файлы, скриншоты ошибок и лог файлы.

При обращении Пользователя **по телефону, электронной почте или через портал**, Заявка верифицируется Оператором СЦ (1 (первая) Линия поддержки) и регистрируется в информационной системе управления обращениями SD Serena.

После регистрации Заявки Пользователю автоматически направляется по электронной почте сообщение, которое содержит:

- время получения обращения;
- уникальный идентификационный номер в системе учета заявок Исполнителя;
- краткое описание Заявки;

- гиперссылку на зарегистрированную Заявку (на портале СЦ – www.sd.itsoc.ru).

3.2.1 Использование портала СЦ

Логин/пароль для входа на портал СЦ www.sd.itsoc.ru выдается при первом обращении в СЦ.

После регистрации Заказчик может в режиме реального времени просматривать работу с обращениями на портале Исполнителя по Заявкам, зарегистрированным в SD Serena.

Актуальная версия документа «Руководство пользователя порталом»¹ доступна по следующей ссылке: https://newportal.itsoc.ru/tmtrack/mail/User_guide_portal_v.1.pdf

Воспользовавшись «Личным кабинетом» портала СЦ, можно выполнять следующие действия:

- оформить новое обращение режиме online;
- в режиме online увидеть, когда обращение было зарегистрировано и кем взято в работу;
- вести переписку по зарегистрированным обращениям;
- получить всю информацию об инцидентах, изменениях, консультациях и регламентных работах;
- проследить и сохранить весь жизненный цикл обращения;
- **получить отчетность по Заявкам в рамках возможностей портала за любой момент времени с начала оказания сервиса;**
- оценить работу сотрудников СЦ.

3.3 Классификация Заявок

Все регистрируемые в SD Serena Заявки Оператор СЦ классифицирует по типу и приоритету:

- 1) Тип Заявки – определяет вид выполняемых работ по Заявке:
 - **«Инцидент»** – Заявка, оформленная в связи с возникновением любого события, которое негативно влияет или может повлиять в дальнейшем на функционирование Системы;

¹ «Руководство пользователя портала» можно в любой момент запросить по электронной почте support@itsoc.ru

- **«Консультация»** – Заявка, целью оформления которой является консультационная поддержка, в том числе предоставление информации, консультации или документации, не являющаяся инцидентом;
- **«Изменение»** – Заявка, целью оформления которой является внесение изменений в работу Системы: обновление версии ПО, изменение конфигурации, изменение правил и т.д.;
- **«Регламентная работа»** – Заявка, целью оформления которой является выполнение работ планового обслуживания с установленной периодичностью;

2) Приоритет Заявки – определяет Время реакции и Время решения согласно параметрам оказания сервиса:

- **«Высокий»** – относится к Заявкам (с типом «Инцидент»), ведущим к серьезному ухудшению работоспособности и стабильности Системы или к возможным финансовым потерям для Заказчика. Решение требуется незамедлительно;
- **«Средний»** – относится к Заявкам (с типом «Инцидент» / «Изменение»), ведущим к ухудшению работоспособности части функций Системы, существенно сказывается на ее работе или ограничивает ее функциональные возможности;
- **«Низкий»** – присваивается Заявкам (с типом «Инцидент» / «Изменение» / «Консультация» / «Регламентная работа»), решение, по которым не оказывает существенного негативного влияния на работоспособность и функционал Системы, но должны быть устранены.

Правила определения приоритета задаются в SLA и для каждого конкретного Заказчика указаны в Договоре на сервисное обслуживание.

Тип и приоритет согласованы с категориями SD Serena и определены для Операторов СЦ в соответствующей инструкции, которая находится в Базе знаний СЦ.

4 ПРОЦЕСС ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

4.1 Общие принципы обработки Заявок

Настоящий Регламент устанавливает общие принципы обработки Заявок:

1. После регистрации Заявки в SD Serena, Заявка передается в соответствующий Центр компетенций СЦ, где назначается ответственный Инженер СЦ (или Эксперт СЦ) за выполнение данных работ. Заказчику по электронной почте Инициатора Заявки отправляется письмо с указанием номера зарегистрированной Заявки и ответственного специалиста Исполнителя.

2. По всем изменениям в ходе работ по Заявке Исполнитель отправляет уведомления Заказчику по электронной почте.

3. В рамках работы с Заявками Исполнитель осуществляет поиск решения или выполнение работ в соответствии с параметрами оказания Услуги. В отдельных случаях по согласованию с Заказчиком время на выполнение работ может быть увеличено.

4. В случае невозможности разрешения Заявки в согласованные сроки, Исполнитель информирует об этом Заказчика и предлагает вариант временного решения (если такой существует).

5. Работы по обновлению версии компонентов Системы, корректировке технических решений, внесению изменений в конфигурацию Системы в обязательном порядке согласуются с Заказчиком.

6. В случае необходимости внесения изменений в конфигурации объектов Системы, в техническую и рабочую документацию Системы Заказчик инициирует соответствующий запрос в СЦ.

7. Исполнитель устанавливает только те обновления ПО, на которые Заказчик имеет соответствующее право обновления.

8. Сервис-менеджер организует анализ изменения, подготовку проекта изменения, определение сроков реализации, оценку объема работ и предоставляет на согласование Заказчику.

9. О работах, требующих отключения оборудования Заказчика, Исполнитель уведомляет заблаговременно. Выполняется во время плановых профилактических работ либо во время выезда по Заявке Заказчика.

10. Исполнитель приступает к выполнению работ только после их согласования с Заказчиком.

11. После окончания работ Заказчику направляется электронное уведомление (по электронной почте) о решении Заявки.

4.2 Закрытие Заявки

В случае если Пользователь не возвращает решенное обращение в статусе «Подтверждение результата»² в работу в течение 5 (пяти) Рабочих дней, в соответствии с настройкой SD Serena, обращение автоматически переводится в статус «Закрыто»³.

СЦ предпринимает разумное количество попыток информирования Инициатора или ответственного лица по Договору о необходимости подтвердить результат.

При отсутствии в SLA определения количества попыток информирования о необходимости «Подтверждения результата» способ коммуникации и необходимость эскалации определяются внутренними процедурами СЦ.

Изменение информации в обращении после его закрытия не допускается.

4.3 Схема эскалации Заявки

Для обеспечения качественного предоставления сервиса, в СЦ организован процесс эскалаций обращений Заказчика.

Если ход работы по обращению не устраивает Заказчика возможно применение эскалации по данному обращению. Эскалация поможет расширить круг лиц, вовлеченных в решение проблемы, которая явилась причиной обращения в СЦ, а также распространить информацию о проблеме внутри СЦ.

Инициатор может обратиться по адресу support@itsoc.ru или по телефонам: **+7 (495) 981-92-22, +7 (495) 980-23-45 доб. 06**, с указанием номера обращения и сути эскалации. По результатам обращения будет произведены эскалационные действия в рамках работ СЦ на ответственное подразделение.

² «Подтверждение результата» - статус инцидента/консультации/изменения в SD Serena, который означает, что все работы по обращению выполнены и Инициатору предоставлено окончательное решение, которое он может подтвердить или вернуть обращение на доработку.

³ «Закрыт(о)» - статус инцидента/консультации/изменения в SD Serena, который означает, что все работы по обращению выполнены. Обращение переходит в этот статус из статуса «Подтверждение результата» при подтверждении Инициатором, либо автоматически по истечении 5 (пяти) Рабочих дней (согласно условиям данного регламента).

Причина эскалации будет изучена, необходимые действия будут определены и выполнены, эскалированное обращение будет поставлено на контроль.

Инициатором эскалации может выступать Заказчик и Сервис-менеджер со стороны Исполнителя (если данная Услуга предусмотрена Договором).

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Форма для подачи Заявки в СЦ

Общая информация:	
Тип заявки ^{4*}	
Приоритет*	
Тема*	
(краткое описание запроса)	
Информация о пользователе:	
Компания *	
Контактное лицо *	
E-mail *	
Информация по возникшему запросу:	
Продукт *	
Версия продукта	
Описание неисправности *	
(как проявляется; описание и текст возникающей ошибки)	
Последовательность действий, приводящих к появлению неисправности	

⁴ * – поля, обязательные для заполнения.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Термин/ сокращение	Определение/ наименование
Время реакции	Интервал времени между регистрацией Заявки в SD и моментом принятия Заявки в работу специалистом СЦ, ответственным за ее решение.
Время решения	Интервал времени между взятием Заявки специалистом СЦ в работу и предоставлением Заказчику окончательного решения по Заявке.
Договор	Договор между Заказчиком и Исполнителем на оказание Услуги.
Заказчик	Общий термин, используемый для обозначения Компании-потребителя услуг.
Заявка	Любое обращение Заказчика в СЦ или событие в рамках процесса сервисного обслуживания по заключенному Договору, требующее действий со стороны Исполнителя, характеризующееся по типу и приоритету.
Инженер СЦ	Сотрудник (специалист) Исполнителя, выполняющий работы по Заявкам в рамках 1 (первой) и 2 (второй) Линий поддержки, входящие в зону его ответственности.
Исполнитель	Общий термин, используемый для обозначения Компании-поставщика услуг. В данном Регламенте под Исполнителем подразумевается юридическое лицо, входящее в группу компаний «ИНФОРМЗАЩИТА», от имени которого заключен Договор с Заказчиком на оказание сервисных услуг.
Линия (технической) поддержки	Комплекс административно-технических ресурсов СЦ, объединенных общими целями, задачами, функциями при предоставлении Услуги.
Обходное решение	Последовательность действий, производимая с целью снижения или устранения негативных последствий от инцидента. Обходное решение используется в случае, если полное устранение инцидента пока невозможно.
Пользователь	Представитель (специалист) Заказчика, уполномоченный обращаться в СЦ для получения Услуги.
Приоритет Заявки	Показатель, определяемый на основании срочности и важности Заявки.

Термин/ сокращение	Определение/ наименование
Производитель	Компания-производитель Системы или ее отдельных компонентов.
Рабочие дни	Дни недели с понедельника по пятницу (кроме дней, являющихся на территории Российской Федерации официальными нерабочими днями), а также иные дни, официально объявленные рабочими.
Регламент	Регламент обращения в Сервисный центр компании «ИНФОРМЗАЩИТА».
Роль	Определяет участие специалистов Заказчика и Исполнителя в процессах обращения, приема, обработки заявок и планового обслуживания Системы. Выделяются роли: Инициатор, Оператор СЦ, Сервис-менеджер.
Инициатор	Роль, определяющая источник обращения в СЦ: Пользователи, а также сотрудники Исполнителя, осуществляющие круглосуточный мониторинг Системы (если такая Услуга предоставляется).
Оператор СЦ	Роль в СЦ, определяющая участие в процессе управления обращениями в части процедуры регистрации, классификации, диспетчеризации и решения типовых заявок. Является Инженером (специалистом) 1 (первой) Линии поддержки.
Сервис-менеджер	Роль в СЦ, обеспечивающая контроль качества предоставления Услуги Заказчику и уполномоченная выступать контактными лицом со стороны Исполнителя по всем вопросам, связанным с предоставлением Услуги (в том числе по вопросам отчетности, бухгалтерской документации и т.д.): является 1 (первым) уровнем эскалации для Заказчика в процессе управления обращениями, контролирует сроки решения обращений на всех Линиях поддержки, отвечает за решение спорных вопросов и конфликтных ситуаций в рамках процесса управления обращениями.
Сервисный центр, СЦ	Сервисный центр компании «ИНФОРМЗАЩИТА». Оказывает техническое обслуживание систем обеспечения информационной безопасности в составе (сервисных) услуг технической поддержки и сопровождения средств защиты информации, аутсорсинга и профессиональных сервисов.
Система	Объект или совокупность объектов инфраструктуры информационной безопасности, поставленные на

Термин/ сокращение	Определение/ наименование
	техническое (сервисное) обслуживание в СЦ в рамках заключенного Договора между Исполнителем и Заказчиком.
Тип Заявки	Показатель, определяемый вид выполняемых работ по Заявке.
Услуга	Совокупность работ и действий сотрудников СЦ, направленных на выполнение обязательств Исполнителя перед Заказчиком по заключенному Договору на сервисное обслуживание.
Эксперт СЦ	Сотрудник (специалист) Исполнителя, выполняющий работы по Заявкам в рамках 3 (третьей) Линии поддержки, входящие в зону его ответственности.
Service Desk (Сервис Деск), SD	Специализированная информационная система управления обращениями, предназначенная для управления обращениями Пользователей на всех этапах их жизненного цикла – от регистрации до предоставления окончательного решения. В СЦ внедрена автоматизированная система управления обращениями Serena Business Manager производства компании Micro Focus.
Service Level Agreement, SLA	Соглашение между Исполнителем и Заказчиком о качественном и количественном уровне предоставления Услуги, ее целевые показатели. Определяет зоны ответственности сторон и сроки реакции и решения обращений. Является частью Договора.