**РЕГЛАМЕНТ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ**

**ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

**«РАМБЛЕР ВИДЕОПЛАТФОРМА. ВЕРСИЯ 3.0»**

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ВВЕДЕНИЕ** 3](#_Toc126680740)

[**2. ГРАНИЦЫ ПРОЦЕССА** 3](#_Toc126680741)

[**3. КАНАЛЫ ДОСТАВКИ ЗАЯВОК В СТПП** 3](#_Toc126680742)

[**4. ПЛАТФОРМА** 3](#_Toc126680743)

[**6. КЛАССИФИКАЦИЯ ЗАЯВОК** 4](#_Toc126680744)

[**7. ПРИОРИТЕЗАЦИЯ ЗАЯВОК** 4](#_Toc126680745)

[**8. ТИПЫ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ** 5](#_Toc126680746)

[**9. ПРОЦЕСС ОБРАБОТКИ ЗАЯВКИ** 6](#_Toc126680747)

[**10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ** 7](#_Toc126680748)

# **ВВЕДЕНИЕ**

Настоящий Регламент технической поддержки (далее - Регламент) электронной Рамблер видеоплатформы (далее - Видеоплатформа) определяет цели, задачи, правила работы и порядок контроля деятельности **специалистов Службы технической поддержки пользователей** (далее - СТПП) в рамках процесса Управления инцидентами (Управление ИТ-заявками, обращения пользователей) по Видеоплатформе.

Целью процесса Управления инцидентами является восстановление работы ИТ-услуг/ИТ-сервисов в установленные сроки, а также качественное выполнение работ по всем принимаемым и регистрируемым запросам от пользователей Видеоплатформы.

**Процесс приема обратной связи реализован через электронную почту, расположенную по адресу** videoplatform@rambler-co.ru **в рамках которой ведется централизованная регистрация и учет всех обращений пользователей в системе OTRS, связанных с предоставлением** услуг СТПП Видеоплатформы.

# **ГРАНИЦЫ ПРОЦЕССА**

В границы процесса Управления инцидентами включены:

* Пользователи Видеоплатформы, запросы которых принимаются в обработку;
* СТПП, на которую распространяются положения данного процесса;
* Все события, нарушающие или способные нарушить качество предоставляемых ИТ-услуг/ИТ-сервисов, а также запросы пользователей Видеоплатформы, относящиеся к сфере компетенции СТПП.

# **КАНАЛЫ ДОСТАВКИ ЗАЯВОК В СТПП**

Обращение в СТПП можно осуществить одним из нескольких способов:

* Путем самостоятельной регистрации пользователем обращения через электронную почту, расположенную по адресу videoplatform@rambler-co.ru;

# **ПЛАТФОРМА**

Платформа, на которую зарегистрирована заявка:

* Web сайт (подсистема администрирования);
	+ Mobile;
	+ Desktop.
1. **СТАТУСЫ ЗАЯВОК**

Заявки могут находиться в следующих статусах:

* + **Новая** – заявка с присвоенным номером;
	+ **Открыта** – заявка взята в работу специалистом СТПП или заявка ранее была закрыта, но пользователь прислал дополнения к ней, в связи с чем, заявка автоматически повторно открылась;
	+ **Заблокирована** – заявка закреплена за конкретным специалистом СТПП;
	+ **В наблюдении** – заявка находится в наблюдении у конкретного специалиста СТПП для последующей работы, связанной с повторным ответом специалиста СТПП или для сокращения времени ответа;
	+ **Закрыта** – заявка закрыта с возможными резолюциями:
* Решена/На стадии решения – решение предоставлено Пользователю/ решение будет предоставлено Пользователю в ближайшее время;
* Не воспроизводится – с поясняющим ответом Пользователю;
* Ошибка пользователя – не является дефектом Видеоплатформы;
* Инфраструктура – проблема не связана с Видеоплатформой или с ошибкой пользователя;
* Жалоба – обращение с претензией на качество обслуживания.

# **КЛАССИФИКАЦИЯ ЗАЯВОК**

Заявки могут быть квалифицированы по следующим критериям:

**Массовая проблема** - проблема считается массовой в случае, если большое количество человек написали в короткийпромежуток времени (количество человек и временной промежуток определяет СТПП в зависимости от конкретной ситуации).

**Локальная проблема** - проблема считается локальной в случае, если несколько человек написали в короткийпромежуток времени (количество человек и временной промежуток определяет СТПП в зависимости от конкретной ситуации). Эта проблема/баг, о которой, чаще всего, команда Видеоплатформы проинформирована. В некоторых случаях, локальная проблема может перерасти в массовую.

**Единичные проблемы** - проблемы от пользователей, которые могут зависеть от особенностей устройства пользователя, блокировщиков рекламы и так далее.

# **ПРИОРИТЕЗАЦИЯ ЗАЯВОК**

Приоритеты заявок по убыванию критичности:

1. Блокирующий;
2. Критический;
3. Высокий;
4. Средний;
5. Низкий.

**Блокирующий -** к данному приоритету относятся ситуации, в которых система (все или несколько ее подсистем) находится в аварийном или предаварийном состоянии. Данное состояние оказывает влияние на всех пользователей Видеоплатформы, а также **все** проблемы с невозможностью авторизации, отсутствием возможности загрузки контента.

**Критический -** данному приоритету **относятся заявки, связанные с дефектами конкретной подсистемы, при которой у Пользователя отсутствует возможность работы в ней в режиме реального времени, а также** все проблемы с невозможностью работы на платформе.

**Высокий -** заявки по проблемам функционирования в отдельных подсистемах, связанные с невозможностью получения информации из подсистемы, а также проблемы с работой различных функций.

**Средний -** проблемы, связанные с некорректной работой отдельных функций, которые не используются часто или могут быть взаимозаменяемы.

**Низкий - заявки, связанные с пожеланиями по скорости работы, способам отображения, реализацией дополнительных функций, не предусмотренных в работе систем, а также другие типовые обращения, решаемые в ходе данного обращения, путем предоставления инструкций, памяток и других простых материалов, и рекомендаций. Могут быть решены в ходе запланированного следующего обновления системы, а также** все проблемы по незначительным ошибкам.

Заявки могут изменять свой уровень приоритета исходя из массовости проблемы.

Время исправления неисправности установлено в соответствии с приоритетом обращения:

|  |  |
| --- | --- |
| **Приоритет** | **Время выполнения** |
| Блокирующий | 24 часа |
| Критический | 36 часов |
| Высокий | 48 часов |
| Средний | 8 суток |
| Низкий | 30 суток либо отказ от выполнения |

Время исправления неисправности может быть изменено СТПП в одностороннем порядке в большую сторону, в связи с непредсказуемостью различных факторов влияющих на масштаб необходимых работ.

# **ТИПЫ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

Все обращения, поступающие в СТПП от пользователей Видеоплатформы (при условии корректно составленной заявки и отправленной через официальные каналы связи) или инициированные специалистами СТПП, подлежат обязательной регистрации в **OTRS** в форме «Заявка».

Заявка — это исходное обращение пользователя Видеоплатформы, которое после первичной обработки должно быть либо отклонено, либо должно привести к принятию в работу специалистами СТПП и определение заявки по одному из следующих типов:

* Сбой (СБ) – это обращение пользователя, связанное с некорректным функционированием Видеоплатформы;
* Потеря доступа (ПД) — это обращение пользователя, связанное с потерей доступа к Видеоплатформе (утерян пароль/логин, заблокирован, взломан);
* Запрос на обслуживание (ЗО) – это обращение пользователя, связанное с запросом информации по предоставляемым ИТ-услугам/ИТ-сервисам;
* Запрос на изменение (ЗИ) – это обращение пользователя, предполагающее:
	+ создание новой функции в ИТ-услуге (ИТ-сервису);
	+ изменение функционала или уровней предоставления существующих ИТ-услуг/ИТ-сервисов;
	+ изменение конфигурации ИТ-услуг/ИТ-сервисов у конкретного пользователя без изменения общих параметров предоставления ИТ-услуг/ИТ-сервисов;
	+ внесение других изменений в состав, характеристики, порядок функционирования или технической поддержки ИТ-услуг/ИТ-сервисов;
* Жалоба/Благодарность (ЖБ) – это обращение пользователя, содержащее жалобы или оценку качества работы Видеоплатформы со стороны пользователя, оценку качества технической поддержки, а также благодарности.

# **ПРОЦЕСС ОБРАБОТКИ ЗАЯВКИ**

Последовательность этапов обработки заявки:

* Получение заявки от пользователя;
* Присвоение уникального номера заявке;
* После регистрации, заявка классифицируется и назначается ответственный за его исполнение;
* Для исполнения заявок типа СБ, информация передается в ответственное подразделение/отдел/группу и заводится задача на тестирование/решение проблемы, в ходе которого, специалист СТПП следит за выполнением задачи и может проинформировать об этом пользователя, по запросу;
* Для исполнения заявок типа ЗИ, специалист службы СТПП информирует пользователя, что его заявка принята. В случае актуальности предлагаемого изменения информация передается в ответственное подразделение/отдел/ группу для будущей реализации;
* На любом этапе решения заявка может быть закрыта при выявлении одного из следующих фактов:
	+ выявлен факт наличия других заявок с тем же обращением от того же инициатора – в этом случае закрываются все повторы, кроме одной заявки, по которой ведется работа;
	+ заявка неразрешима или может быть решена самим пользователем – в этом случае пользователь информируется о том, какие действия ему необходимо предпринять.

# **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ**

Права и обязанности пользователей и сотрудников, участвующих в процессе решения заявок, включает, но не ограничивает:

* Пользователь имеет право обращаться в СТПП с любыми запросами на поддержку и обслуживание в функциональных областях;
* Пользователь заявки имеет право в любой момент запросить информацию по его заявкам в рабочее время СТПП: понедельник - пятница, с 10:00 по 19:00 по МСК;
* Пользователь заявки имеет право возобновить общение, если может аргументированно утверждать, что вопрос не решен. В таком случае, сотрудник СТПП повторно открывает старую заявку или ведет работу в новой;
* СТПП имеет право запрашивать у инициатора уточнения по его заявке. При этом время, затраченное пользователем на предоставление уточнения, не входит во время решения заявки.