

Регламент работы технической поддержки

Время работы отдела технической поддержки, далее рабочее время: с 9-00 до 12-00 и с 13-00 до 18-00.

Регламент:

1. Все обращения фиксируются в личном кабинете заказчика по адресу intervolga.ru/support/cabinet/. В исключительных случаях задачи фиксируются в системе заказчика. Обращение создается без статуса.
2. Максимальное время ответа на обращение заказчика 8 часов в течение рабочего времени. Если задача размещена в системе заказчика максимальное время ответа 16 часов в течение рабочего времени. Обращение переходит в статус «Уточнение задачи».
3. После утверждения текста задачи и уточнения деталей, если того требует заказчик, задача поступает на оценку. Если оценка задачи не требуется, задача ожидает постановки в план работ.
 - a. Время решения задач, которые не оценивались, не превышает 10 часов.
 - b. Оценка задачи может быть проведена по инициативе исполнителя.
 - c. Максимальное время оценки задачи 8 часов в течение рабочего времени. Обращение находится в статусе «Оценка задачи». После оценки задачи, время её решения оглашается заказчику в обращении, задача не выполняется до получения от заказчика согласия с оценкой, обращение переходит в статус «Уточнение задачи».
 - d. После подтверждения заказчиком времени работы задача попадает в план работ. Обращение переходит в статус «Постановка в план».
4. Максимальное время постановки задачи в план работ 8 часов в течение рабочего времени. После постановки задачи в план работ, дата завершения работ оглашается в обращении. После постановки в план обращение переходит в статус «В стадии решения».
5. После завершения работ над задачей, задача поступает на проверку руководителю отдела поддержки. Максимальное время проверки задачи 8 часов в течение рабочего времени. Обращение переходит в статус «Проверка задачи». После завершения работ над задачей программист вносит в журнал работ время, затраченное на решение задачи (в минутах).
6. После проверки обращение переходит в статус "Работа завершена".

Дополнительно:

1. Если после завершения работы над задачей, заказчик обнаружил ошибки или несоответствия, ошибки исправляются бесплатно в течение 16 часов рабочего времени.
2. Заказчик может потребовать решения задачи в приоритетном режиме. Задача будет решена в течение 2-х суток. Время решения задачи в приоритетном режиме записывается в трехкратном размере. Приоритетные задачи решаются вне рабочего времени, а также в выходные дни. Если задачу не удалось решить в течение 2-х суток, в журнал записывается фактическое время решения задачи.
3. Заказчик может после завершения обращения проставить отметку «я не удовлетворен решением», такие обращения разбираются ген.директором компании-Исполнителя.
По итогам разбора и обсуждения с заказчиком при наличии ошибок и нарушений предлагается компромиссное решение, в том числе с бесплатной переделкой, предоставлением неоплачиваемых ресурсов поддержки и т.п.