

1. Abordare

S&T va pune la dispoziția Beneficiarului un web portal cu interfață pentru înregistrarea deficiențelor, consultarilor și solicitărilor care fac scopul acestei achiziții:

- Depanarea incidentelor ce duc la disfuncționalitatea sistemului sau degradarea performanțelor.
- Oferirea de soluții temporare pentru problemele ce necesită mai mult timp pentru soluționarea lor.

În același timp, toate solicitările de asistență de urgență vor fi dublate prin apel telefonic de către Beneficiar la numerele de contact puse la dispoziție pentru astfel de cazuri.

Beneficiarul va avea împuternicirea de înregistrare și raportare a problemei/solicitării pe web portal. Beneficiarul va înregistra problema/solicitarea prin completarea Cererii de către persoanele responsabile. Toate interpelările vor fi înregistrate doar prin sistemul de ticketing.

Beneficiarul va înregistra ticket, prin întocmirea Cererilor, în următoarele scopuri:

- pentru soluționarea defectelor;
- pentru solicitarea modificărilor configurațiilor existente;
- pentru solicitarea informației și consultanței în vederea soluționării defectelor legate de utilizarea sistemului;
- pentru solicitarea realizării anumitor activități și acțiuni ce sunt în responsabilitatea S&T sau alte acțiuni/activități în conformitate cu contractul.

Beneficiarul va avea împuternicirea de raportare a oricărui comentariu și observări în timpul tratării defectelor. Această raportare va rămâne în istoricul problemei.

Beneficiarul va raporta un caz per problema înregistrată. Multiple cazuri raportate în aceeași problemă înregistrată complică monitorizarea și posibil să complice soluționarea reușită a problemelor raportate.

Beneficiarul va avea împuternicirea să vadă istoria problemei și să vadă toate acțiunile și activitățile ce se efectuează pentru aceasta problemă.

Beneficiarul va avea împuternicirea să vadă toate solicitările de suport înregistrate pe web portal împreună cu statutul lor.

2. Serviciul de tratare a incidentelor

Obiectivul serviciului de tratare a incidentelor constă în restabilirea la Operarea normală a serviciului/funcționalităților cât mai curând posibil și minimizarea impactului asupra operațiilor de business ale Beneficiarului.

Când este înregistrată și raportat Incidentul, S&T va asigna un inginer.

Inginerul asignat validează, analizează și diagnostichează incidentul.

Scopul inginerului asignat este restabilirea la Operarea normală a serviciului. Aceasta poate fi atins posibil printr-o metodă de ocolire.

Odată ce a fost obținută restabilirea, aceasta se notează în istoria incidentului.

Investigația și progresul lucrului pentru Soluția Finală a incidentului se raportează pe web portal <http://servicedesk.snt.md/>.

S&T și Beneficiarul au abilitatea de actualizare a istoriei incidentului cu comentarii și observații. Acțiunile întreprinse în timpul soluționării incidentului de asemenea se raportează, astfel încât istoria sa ofere o înțelegere amplă a incidentului și a modului de soluționare a acestuia.

Odată ce a fost oferită soluția finală, ea se notează și raportează în istoria incidentului.

La soluția finală trebuie să fie evidentă în ticket următoarea informație:

- Descrierea
- Cauza apariției;
- Schimbările și/sau ce a fost făcut pentru obținerea soluției finale.
- Componentul(-ele) software care a fost actualizat;
- Recomandările/instrucțiunile/procedurile producătorului
- Procedura de monitorizare.

În cazul în care inginerul numit, după o analiză rezonabilă nu poate oferi Restabilirea sau Metoda de ocolire necesară, atunci ticketul se escaladează la următorul nivel.

Escaladarea va urma:

- Manager de suport
- Serviciul de Support al Producatorului

Escaladarea incidentului la Nivelul Managerului de suport va fi raportat pe web portal. La escaladarea incidentului la Nivelul Managerului de suport trebuie să fie evidentă în ticket următoarea informație.

- Descrierea incidentului, cum a fost investigată de inginerul de suport;
- Cauza probabilă a apariției, dacă există;
- Rezultatul așteptat, sau scopul intervenției Managerului de suport;

Odată ce a fost obținută restabilirea, aceasta se notează în istoria incidentului și ticketul este închis cu succes

În cazul în care răspunsul/soluția nu este acceptat, o nouă analiză a ticketului va fi efectuată și un răspuns actualizat va fi furnizat. Ticketul va fi apoi închis.

În cazul în care nici răspunsul/soluția actualizată nu va fi acceptat, problema va fi tratată în afara procesului descris, în timpul ședințelor de evaluare a serviciului de suport.

În cazul în care soluția definitivă este acceptată, ticketul va fi închis

Dacă răspunsul ticketului nu este nici acceptat și nici rejectat timp de 5 zile lucrătoare, ticketul se va considera închis automat.