

ПРОЦЕДУРИ ПО ОБСЛУЖВАНЕ

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

ЕЛЕМЕНТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ – отделно Оборудване, Система или Услуга или тяхна съвкупност, за които се предоставят услуги по обслужване.

ИНЦИДЕНТ - отклонение от нормалната работа поради нередност, смущение във функционирането, технически пропуск, недостатък, повреда или грешка, което пряко или косвено оказва негативно влияние върху работоспособността или намаляване на качествата на ЕЛЕМЕНТИТЕ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ.

ПОДДРЪЖКА – услуга, която не е свързана с решаването на Инцидент, включително запитване за информация, искане за съдействие и други дейности, свързани с ЕЛЕМЕНТИТЕ НА ОБСЛУЖВАНЕ, които не са свързани с прекъсване или намаление на работоспособност.

ОБСЛУЖВАНЕ – всички дейности свързани с решаването на Инциденти и извършването услуги по поддръжка.

СЕРВИЗНА ЗАЯВКА – запис на искане от страна на клиент, с което той възлага отстраняване на конкретен Инцидент или извършването на дейности по поддръжка.

СЕРВИЗЕН ЦЕНТЪР – Центърът за сервизно обслужване където се обработват Сервизните заявки.

2. ПРОЦЕДУРА ЗА РЕШАВАНЕ НА СЕРВИЗНИ ЗАЯВКИ

Настоящите Процедури се прилагат при:

- уведомяване за възникнал инцидент;
- заявка за поддръжка.

Стъпка 1 – Подаване на информация за Сервизна заявка

При уведомяване за възникнал инцидент или при заявяване на услуга за поддръжка, отнасящи се към Елемента за обслужване, клиентът уведомява Парафлоу Комуникейшънс ООД по един от следните начини:

- чрез регистриране на заявка в Сервизна информационна система „Paraflow Service Point”, достъпна на адрес: <https://hotline.paraflow.bg>;
- по електронна поща на адрес hotline@paraflow.bg;
- по телефона за контакт със Сервизния център 0700 10 887, 02 960 4222;
- на място в Сервизен център на един от посочените адреси <http://www.paraflow.bg/bg/contacts/pagecontact.html>.

При регистриране на заявка клиентът задължително предоставя информация за заявител, телефон за връзка, елемент за обслужване и детайлно описание на инцидента или исканата поддръжка. При уведомяване по телефон, електронна поща или на място, Сервизната заявка се попълва от дежурния оператор във възможно най-кратък срок.

Всякакви други начини за уведомяване на служители на Парафлоу Комуникейшънс ООД не гарантират регистрацията на Сервизна заявка и време за изпълнението ѝ.

Стъпка 2 – Регистриране на Сервизна заявка

Сервизната информационна система на Парафлоу Комуникейшънс ООД автоматично генерира номер на Сервизната заявка при нейното регистриране. Клиентът получава пълната информация на посочения имейл адрес за контакт. Препоръчително е клиентът да съхранява номера на Сервизната заявка и да го използва при по-нататъшни референции към случая.

Стъпка 3 – Определяне на приоритет

Операторите „Гореща линия“ определят приоритет на Сервизните заявки въз основа на влиянието, което оказват върху клиента и неговата организацията, така както е описано в т.3 от настоящите

Процедури. Срокът за решаване на Сервизната заявка зависи от нейния приоритет и договореностите с клиента. Дежурният оператор определя специалист, отговорен за решаване на Сервизната заявка.

Стъпка 4 - Решаване на Сервизни заявки

Специалистът извършва диагностика при възникнал инцидент и предприема действия по решаване на Сервизната заявка. Сервизната информационна система изпраща съобщения на клиента, с които своевременно го информира за извършените действия и напредъка по изпълнение на заявката. След като заявката е изпълнена, клиентът се информира за извършените дейности, вложените части и постигнатите резултати.

Стъпка 5 – Приключване на Сервизна заявка

Клиентът или упълномощено от него лице потвърждава решаването на Сервизната заявка писмено, с подписване на формуляр на заявката. С това обработката на Сервизната заявка приключва.

3. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ПРИОРИТЕТ НА СЕРВИЗНИТЕ ЗАЯВКИ

Приоритетът на Сервизните заявки се определя в зависимост от тяхното влияние върху работоспособността на потребителите и тяхната спешност, по описаните по-долу критерии.

Критериите за определяне на влиянието са:

Влияние	Описание
1 - Критично (Засегната е цялата организация)	Регистрираното събитие засяга цялата организация на клиента или критични системи и услуги.
2 - Голямо (Засегнат е отдел)	Регистрираното събитие засяга множество потребители/отдел от организацията на клиента.
3 - Средно (Засегнати са едно или няколко лица)	Регистрираното събитие засяга един или няколко потребители от организацията на клиента или некритична дейност.
4 - Слабо (Няма засегнати лица)	Регистрираното събитие засяга елемент за обслужване, но не влияе върху работния процес на клиента.

Критериите за определяне на спешността са:

Спешност	Описание
1 - Незабавна	Регистрираното събитие изисква неотложна реакция, без възможности за заобикаляне или друго временно решение.
2 - Висока	Регистрираното събитие изисква реакция в най-кратки срокове. Няма възможност за заобикаляне или друго временно решение.
3 - Средна	Регистрираното събитие изисква реакция в разумни срокове. Може да има възможност за заобикаляне или друго временно решение.
4 - Ниска	Регистрираното събитие няма пряко влияние върху услуги и потребители. Може да има възможност за заобикаляне или друго временно решение.

Приоритетът се определя по следната матрица:

Влияние Спешност	Критично	Голямо	Средно	Слабо
Незабавна	П 1: Критичен	П 2: Висок	П 3: Среден	П 4: Нисък
Висока	П 2: Висок	П 2: Висок	П 3: Среден	П 4: Нисък
Средна	П 3: Среден	П 3: Среден	П 3: Среден	П 4: Нисък
Ниска	П 4: Нисък	П 4: Нисък	П 4: Нисък	П 4: Нисък

4. ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ НА РЕКЛАМАЦИИ

При установяване на несъответствия в качеството на предоставяната услуга клиентът уведомява Парафлоу Комуникейшънс ООД в срок до 3 дни след приключване на Сервизната заявка по един от следните начини:

- чрез регистриране на заявка в Сервизна информационна система „Paraflow Service Point”, достъпна на адрес: <https://hotline.paraflow.bg>;
- по електронна поща на адрес: hotline@paraflow.bg;
- по телефона за контакт със Сервизния център 0700 10 887, 02 960 4222.

При рекламация Възложителят задължително трябва да реферира предходната Сервизна заявка.

Рекламациите се обработват и ескалират аналогично на Сервизните заявки по описания по-горе начин.