



**ПОЛОЖЕНИЕ О КОРПОРАТИВНОМ
УРОВНЕ СЕРВИСА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
СИСТЕМЫ ТЕЗИС**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. РЕЖИМ РАБОТЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	3
2. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ВХОДЯЩИХ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ.....	3
3. КАНАЛЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ ДЛЯ ПОДАЧИ ЗАЯВОК.....	4
4. ТИПЫ ЗАЯВОК В SERVICE DESK.....	5
5. ОПИСАНИЕ ПРИОРИТЕТОВ ЗАЯВОК.....	7
6. СТАТУСЫ ЗАЯВОК.....	8
7. СРОКИ РЕАКЦИИ НА ЗАЯВКИ.....	10
8. СРОКИ РЕШЕНИЯ ЗАЯВОК.....	11
9. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ЗАЯВОК.....	12
10. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК.....	13
11. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ПЛАНОВЫХ ОБНОВЛЕНИЙ.....	18
12. ТРУДОЗАТРАТЫ ПО ЗАЯВКАМ.....	18

1. РЕЖИМ РАБОТЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Сервисы Исполнителя для подачи заявок доступны 24 часа 7 дней в неделю (24*7).

Специалисты технической поддержки системы управления документами и задачами ТЕЗИС (далее «Система») проводят обработку и работу с поступившими заявками в будние дни в период с 08:00 до 18:00 (МСК). В выходные и праздничные дни, в соответствии с законодательством Российской Федерации, работа специалистов технической поддержки обсуждается индивидуально по запросу.

2. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ВХОДЯЩИХ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

Перечень услуг по технической поддержке Системы, доступный Заказчику:

- Подготовка и закрепление команды специалистов (разработчик, бизнес-аналитик, проектный менеджер, тестировщик и специалист техподдержки) на период оказания услуг, поддержание уровня экспертизы участников команды и актуализация локальных рабочих мест в соответствии со сборкой Заказчика;
- Консультации по установке, настройке, использованию, администрированию и функциональным возможностям Системы;
- Аудит действий пользователей, формирование рекомендаций по оптимальному использованию Системы;
- Установка обновлений Системы на сервер Заказчика;
- Проведение удаленного обучения пользователей и администраторов Системы;
- Консультации, конструирование и доработка отчетов с помощью генератора отчетов;
- Консультации, конструирование и доработка бизнес-процессов с помощью дизайнера процессов;
- Консультации по разработке и модификации Системы;
- Регулярные статусные встречи Заказчика с проектной командой;
- Работы по приоритезации и актуализации открытых заявок и согласования плана дальнейшего развития Системы Заказчика;
- Разработка и модификация Системы (в том числе оценка трудозатрат на модификацию).

3. КАНАЛЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ ДЛЯ ПОДАЧИ ЗАЯВОК

Заказчику доступны различные каналы подачи заявок в службу технической поддержки Системы:



Клиентский портал
[Service Desk](#)



Мобильное приложение
Service Desk



E-mail
(sd@tezis-doc.ru)



Форма обратной связи
[Базы знаний ТЕЗИС](#)

Viber-бот



Telegram-бот
(@TEZIS_SED_bot)



Телефон *

* Заявка обязательно заводится специалистом технической поддержки в Service Desk, даже если в процессе разговора была оказана консультация и вопрос не требует дополнительного анализа и дальнейших работ.

4. ТИПЫ ЗАЯВОК В SERVICE DESK

Все заявки в системе Service Desk классифицируются по типам в соответствии с описанными ниже критериями:

Тип заявки	Критерий присвоения	Необходимые исходные данные
Инцидент	Событие, не являющееся частью стандартной работы Системы, описанной в руководстве пользователя и администратора для версии, используемой Заказчиком, или в рамках, выполненных ранее по требованию Заказчика заявок на доработку функциональности Системы. Наблюдается на рабочей сборке Системы , после проведения работ по настройке или ее обновлению Исполнителем или Заказчиком в соответствии с полученной инструкцией. А также событие, которое привело или может привести к полной или частичной недоступности рабочей сборки Системы для пользователей Заказчика.	Для классификации заявки как инцидент событие должно произойти на рабочей сборке Системы . Заказчик должен предоставить точное описание внешних признаков проблемы и поясняющий снимок (снимки) экрана, лог-файлы Системы (... \tomcat\logs), а также, описание функциональности Системы, противоречащей заявленной Исполнителем, с указанием ожидаемой корректной работы.
Запрос на доработку	Запрос Заказчика на изменение существующей функциональности Системы, связанный с необходимостью модификации программного кода.	Заказчик должен предоставить описание требований к изменению функциональности и сценарии использования изменённой функциональности.
Обслуживание	Запрос Заказчика, выполнение которого не связано с модификацией программного кода Системы. Например: <ul style="list-style-type: none"> Выполнение настроек отображения списков, создание фильтров, конструирование и доработка отчетов с помощью конструктора отчетов и т.п; Разовое изменение настроек Системы в связи с изменениями в ИТ-инфраструктуре Заказчика. <p>Ситуация, когда на тестовой сборке Системы Заказчика наблюдается событие, которое, согласно критериям, относится к Инциденту.</p>	Заказчик должен предоставить описание ожидаемого результата в произвольной форме (в письменном виде), позволяющее осуществить приёмку выполненных работ. <p>Если на тестовой сборке Заказчика наблюдается Инцидент, то Заказчик должен предоставить точное описание внешних признаков проблемы и поясняющий снимок (снимки) экрана, лог-файлы Системы (... \tomcat\logs), описание функциональности, противоречащей заявленной Исполнителем, с указанием ожидаемой корректной работы.</p>

Консультация	Запрос Заказчика на консультирование администраторов (сотрудников, обеспечивающих первый уровень поддержки Системы) по вопросам её использования.	Заказчику достаточно отправить вопрос, требующий пояснения/консультирования.
Лицензия	Запрос Заказчика на выпуск и передачу лицензионного файла для Системы.	Заказчику необходимо сообщить причины для выпуска лицензии на Систему, ее параметры и активационный ключ в текстовом формате.
Обновление	Запрос Заказчика на проведение работ по обновлению Системы.	Заказчику достаточно сообщить о необходимости провести обновление Системы и удобные варианты времени для работ.
Проблема	<p>Событие, которое согласно критерием относится к типу Инцидент, но имеет временное решение, а для устранения причин его возникновения требуется анализ силами проектной команды (возможно длительный и трудоемкий).</p> <p>Заявка данного типа может быть создана только специалистами технической поддержки, на основании закрытой заявки типа Инцидент.</p>	В системе Service Desk есть заявка типа Инцидент, по которой Исполнителем найдено временное решение, а также собраны все необходимые данные для поиска и устранения причин возникновения Инцидента.

5. ОПИСАНИЕ ПРИОРИТЕТОВ ЗАЯВОК

Каждой заявке, зарегистрированной в системе Service Desk, присваивается «Приоритет». Приоритет зависит от степени воздействия запроса на бизнес-процессы Заказчика и срочности его решения. Приоритет влияет на время реакции и время обработки заявки специалистами технической поддержки Системы.

При оформлении новой заявки система Service Desk по умолчанию задает ей «Низкий» приоритет, но Заказчик может его изменить. Однако, если заданный приоритет заявки не соответствует описанным ниже критериям, то специалисты технической поддержки меняют приоритет, с обязательным уведомлением Заказчика.

Приоритеты заявок:

- **Критичный**

Ситуация, которая приводит к невозможности дальнейшей эксплуатации Системы на рабочем сервере в целом или основных ее блоков. Например: ошибка на странице логина, ошибка при выполнении шага по бизнес-процессу, если процесс должен выполняться ежедневно.

- **Высокий**

Ситуация, при которой Система на рабочем сервере остается в целом работоспособна, но одна (или несколько) ее функций работает некорректно, либо выполнение данной функции пользователем существенно затруднено, а также нет возможности обойти не работающую функциональность для получения аналогичного результата.

- **Средний**

Ситуация, при которой Система остается в целом работоспособна, но одна (или несколько) ее функций работает некорректно, либо выполнение данной функции пользователем затруднено, но при этом существует возможность обойти не работающую функциональность для получения аналогичного результата. Ситуация, при которой возникшие ограничения не отражены в документации или в иных информационных материалах по системе ТЕЗИС.

- **Низкий**

Пожелания и рекомендации, направленные на повышение удобства использования Системы. Ситуации, связанные с работоспособностью тестового экземпляра Системы Заказчика, а также консультации по использованию и функциональным возможностям Системы.

6. СТАТУСЫ ЗАЯВОК

В процессе работы над заявкой сотрудник технической поддержки Системы меняет ее статус, который отражает текущее состояние. В системе Service Desk доступны следующие виды Статусов:

- **Открыта** – первичный статус заявки, который автоматически назначается при ее создании по любому из каналов связи. Данный статус показывает, что заявка еще не находится в работе у ответственного специалиста Исполнителя, но время нахождения заявки в данном статусе учитывается при расчете фактического времени решения.
- **В работе** – статус, который означает что по заявке назначен ответственный сотрудник технической поддержки, который в данный момент занимается ее решением.
- **Отложена** – статус, который означает что работы по заявке приостановлены по инициативе Заказчика на определенный срок, указанный в заявке. По истечении данного срока заявка автоматически переходит в статус «В работе».
- **Запрос информации** - статус, который означает что работы по заявке в данный момент на стороне Заказчика, т.е. был предоставлен ответ и ожидается обратная связь от контактного лица, заданы уточняющие вопросы и ожидаются ответы или любые другие ситуации, когда ожидается обратная связь. При этом плановая дата решения по заявке увеличивается на то количество рабочих часов, которое она находилась в статусе «Запрос информации». После получения сообщения от Заказчика заявка из статуса «Запрос информации» автоматически переходит в статус «В работе».
- **На анализе ПМ** – статус, который означает что для решения данной заявки требуется участие проектного менеджера. В данный статус переводятся заявки на оценку реализации новых возможностей, спорные проектные вопросы, а также вопросы, в рамках которых необходимо определить является ли поведение Системы ошибочным или требуется модификация под потребности Заказчика. В данный статус могут быть переведены заявки с типом «Инцидент» и «Запрос на доработку», в случае если тип заявки не соответствует указанным, то он должен быть изменен специалистом технической поддержки. Для Заказчика заявка находится в работе на стороне Исполнителя и время работы над заявкой учитывается в расчете фактического времени решения.
- **Отложена (ПМ)** - статус, который означает что проектный менеджер временно приостановил работу по заявке по инициативе Заказчика. При этом плановая дата решения по заявке увеличивается на то количество рабочих часов, которое она находилась в статусе «Отложена (ПМ)». Если Заказчик оставляет комментарий к заявке с данным статусом, то статус автоматически меняется на «На анализе ПМ» и работы по ней возобновляются.
- **В работе у ВА** - статус, в который означает что с данной заявкой работает бизнес-аналитик и для ее решения требуется описать новую логику или внести изменения в уже существующую логику работы Системы. В данный статус могут быть переведены только заявки с типом «Запрос на доработку». Для Заказчика заявка находится в работе на стороне Исполнителя и время работы над заявкой учитывается в расчете фактического времени решения.

- **В ожидание ответа от клиента** - статус, который означает что работы по заявке в данный момент на стороне Заказчика, т.е. бизнес-аналитик завершил работы и прикрепил итоговый документ в заявку или для продолжения работ требуется дополнительная информация от Заказчика. В данном статусе заявка находится до тех пор, пока Заказчик не предоставит обратную связь о проделанной Исполнителем работе (подтверждения, замечания, уточнения, вопросы), после чего заявка автоматически переходит в состояние «На анализе ПМ».
- **На оценке** - статус, который означает в данный момент ведутся работы по оценке трудозатрат на модификацию Системы Заказчика в соответствие с ранее согласованными в рамках данной заявки требованиями. Для Заказчика заявка находится в работе на стороне Исполнителя и время работы над заявкой учитывается в расчете фактического времени решения.
- **Анализ завершен** - статус, который означает что работы со стороны проектного менеджера по оценке реализации новых возможностей, анализу проектных ошибок или проблем завершены.
- **Уточнение Dev/DevOps** - статус, который означает что для решения заявки требуется привлечение разработчика (например, вопросы производительности). Специалист технической поддержки продолжает работать с заявкой в данном статусе, но ожидает рекомендации по дальнейшим действиям от разработчика. Время нахождения заявки в данном статусе учитывается в расчете фактического времени решения.
- **Ожидает обновления** - статус, который означает что заявка будет решена с обновлением Системы. При этом плановая дата решения по заявке увеличивается на то количество рабочих часов, которое она находилась в статусе «Ожидает обновления».
- **Решена** - статус, который означает что все работы по заявке специалистами технической поддержки выполнены. Однако, если Заказчик не согласен, то он может возобновить работы по заявке переведя ее в статус «Открыта». Если Заказчик готов подтвердить, что работы по заявке выполнены, то он переводит ее в статус «Закрыта».
- **Закрыта** - статус, который означает что Заказчик подтвердил, что все работы по заявке специалистами технической поддержки Системы выполнены. Однако, статус «Закрыта» может быть присвоен заявке автоматически системой Service Desk, если Заказчик более 5 рабочих дней после перехода ее в статус «Решена», не переводит ее в статус «Открыта».
- **Анализ проблемы** - статус, который используется только для заявок типа «Проблема» и означает, что ответственный специалист Исполнителя проводит работы по поиску и устранению причин возникновения инцидента (инцидентов), связанного с данной заявкой. При этом плановая дата решения по заявке увеличивается на то количество рабочих часов, которое она находилась в статусе «Анализ проблемы».
- **Отменена** - статус, который означает, что заявка не принята в работу специалистами технической поддержки Системы, так как Заказчик на момент ее подачи не имеет действующего договора на оказание услуг по технической поддержке или Заказчик самостоятельно нашел решение по заявке до того, как специалисты приняли ее в работу.

7. СРОКИ РЕАКЦИИ НА ЗАЯВКИ

Реакцией на заявку является назначение ответственного сотрудника технической поддержки, о чем система автоматически информирует Заказчика.

Для каждой зарегистрированной заявки система Service Desk автоматически рассчитывает плановое время реакции, которое зависит от приоритета и типа заявки:

Приоритет заявки	Лицензия, рабочих часов	Инцидент, рабочих часов	Запрос на доработку, рабочих часов	Остальные типы заявок, рабочих часов
Критичный	1	1	8	1
Высокий	1	1	8	2
Средний	1	2	8	4
Низкий	1	4	8	8

8. СРОКИ РЕШЕНИЯ ЗАЯВОК

Плановое время решения рассчитывается автоматически системой Service Desk для каждой зарегистрированной заявки, которое зависит от приоритета и типа заявки:

Приоритет заявки	Лицензия, рабочих часов	Инцидент, рабочих часов	Запрос на доработку, рабочих часов	Остальные типы заявок, рабочих часов
Критичный	8	4	40	8
Высокий	8	8	80	16
Средний	8	16	120	48
Низкий	8	32	240	80

- Срок решения по заявке не зависимо от приоритета и типа может быть изменен Исполнителем по предварительному согласованию с Заказчиком.

После того как все необходимые работы по заявке выполнены, она переводится в статус «Решена» и фиксируется фактическая дата ее решения, которая не должна превышать плановую дату решения, указанную в карточке заявки в системе Service Desk..

9. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ЗАЯВОК

Для повышения скорости обработки заявки рекомендуется максимально подробно описать вопрос и добавить следующую информацию:

- Номер версии Системы и редакция лицензии;
- Порядок действий, приведших к наблюдаемому результату;
- Наблюдаемый и ожидаемый результаты (по возможности приложить скриншоты);
- Лог-файлы Системы (...\\tomcat\\logs).

Важно: при подаче заявки через Telegram-бот, форму обратной связи Базы знаний ТЕЗИС или по телефону необходимо обязательно сообщить контактную информацию - название организации, ФИО и должность. Заявки, по которым нет возможности определить Заказчика и личность обратившегося, к исполнению не принимаются.

10. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК

Заказчик по доступным ему каналам связи направляет свой вопрос специалистам технической поддержки Системы. Вопросы на разные тематики рекомендуется регистрировать отдельными заявками.

В системе Service Desk каждой созданной заявке присваивается регистрационный номер, который вместе со ссылкой на саму заявку направляется Заказчику электронным письмом. Регистрационный номер служит идентификатором, по которому можно получить историю обработки и текущее состояние заявки.

В каждой заявке должны быть указаны следующие параметры: «Тип заявки» (подробнее п.4 данного положения) и «Приоритет заявки» (подробнее п.5 данного положения). Данные параметры могут быть заданы Заказчиком, на этапе создания заявки, либо Исполнителем в процессе ее обработки. Исполнитель также имеет возможность изменить указанные параметры, если их значения не соответствуют критериям, описанным в положении. «Тип заявки» и «Приоритет заявки» влияют на расчет планового времени реакции и планового времени обработки заявки специалистами Исполнителя.

Не позднее указанного в заявке планового времени реакции, назначается ответственный сотрудник технической поддержки, который приступает к ее обработке, система Service Desk автоматически меняет «Статус заявки» (подробнее п. 6 данного положения) на «В работе» и информирует об этом Заказчика. Время назначения ответственного сотрудника считается фактическим временем реакции. В процессе работы над заявкой ответственные специалисты могут меняться, поэтому в соответствующем поле карточки заявки в Service Desk указан тот специалист, который в данный момент работает с заявкой.

Если в карточке Заказчика отсутствует информация о наличии договора на оказание услуг по технической поддержке Системы или срок его действия меньше даты подачи заявки, то ответственный сотрудник информирует об этом Заказчика, меняет статус заявки на «Отменена» и приостанавливает ее обработку до получения информации о возможности проведения работ. Как только информация получена, то ответственный сотрудник меняет статус заявки на «Открыта» и приступает к ее обработке. Если в течение 40 рабочих часов дополнительная информация не поступает, то заявка автоматически закрывается и ей присваивается статус «Закрота».

Оказание услуг по технической поддержке в рамках заявки может проводится следующими способами:

- Консультация администраторов Заказчика (сотрудников, обеспечивающих первый уровень поддержки Системы) посредством доступных каналов связи (подробнее п.3 данного положения).
- Проведение работ на рабочих станциях и/или серверах Заказчика с помощью удаленного доступа к ним средствами удаленного администрирования.
- Проведение работ на рабочих станциях и/или серверах Заказчика с выездом на территорию Заказчика.
- Проведение удаленных обучений пользователей и администраторов Системы посредством специальных программ.

В процессе работы над заявкой сотрудник технической поддержки меняет «Статус заявки», в соответствие с ее текущим состоянием. Как только ответственный сотрудник выполнит все необходимые работы и консультации Заказчика, заявка переводится в статус «Решена» или «Закрыта», что должно произойти не позднее, указанного в заявке планового срока решения. Срок исполнения заявки может быть изменен по согласованию с Заказчиком.

Если в процессе работы над заявкой ответственный сотрудник переводит ее в статус «Запрос информации» и в течение 10 рабочих дней не получает от Заказчика никакой обратной связи (ответов на уточняющие вопросы, дополнительных данных или информации о сроках их предоставления, лог-файлов, замечаний к выполненной работе и т. п.), то заявка переводится в статус «Закрыта». При необходимости возобновления работ по закрытой заявке, Заказчику достаточно оставить комментарий, и система Service Desk автоматически создаст новую заявку на ее основании.

Если в процессе работы над заявкой Исполнителем будет определено, что она полностью соответствует критериям Гарантийного случая, а также зарегистрирована в период срока действия гарантийной поддержки Заказчика, то заявка признается Гарантийным случаем, о чем сообщается Заказчику соответствующим комментарием в системе Service Desk. Сроки решения и дальнейший процесс обработки данной заявки изменяется, согласно [положению о гарантийной технической поддержке системы ТЕЗИС](#).

Заявка с типом «Инцидент» может иметь временное решение и после того, как оно найдено специалистами технической поддержки, последовательность действий по ее обработке, следующая:

- Создается новая заявка с типом «Проблема», к которой привязывается первичная заявка с типом «Инцидент», а также обязательно добавляется описание инцидента, результаты первичного анализа и временное решения.
- О создании новой заявки сообщается Заказчику и предоставляется возможность оставлять комментарии и наблюдать за ходом ее решения.
- Первичная заявка с типом «Инцидент» переводится в статус «Решена».
- У заявки с типом «Проблема» назначается ответственный специалист, который проводит работы по поиску и устранению причин возникновения инцидента (инцидентов), связанного с данной заявкой, при этом статус заявки становится «Анализ проблемы».
- Как только ответственный сотрудник выполнит все необходимые работы, заявка с типом «Проблема» переводится в статус «Решена» или «Ожидает обновления».

Процесс обработки заявок в системе Service Desk схематично представлен на рисунке ниже.

Заявка с типом «Запрос на доработку» требует соблюдения следующей последовательности действий при обработке:

- Заказчик предоставляет службе технической поддержки описание требований к изменению функциональности Системы, сценарий ее использования и описание задачи, которую требуется решить новой функциональностью.
- Ответственный сотрудник технической поддержки анализирует полученную информацию на возможность реализации требований без изменения программного кода Системы.
- Если заявка может быть решена без изменения программного кода, то ее тип меняется на «Обслуживание» и ответственный сотрудник продолжает обработку.
- Если необходимы изменения программного кода, то ответственный сотрудник, переводит заявку в работу проектного менеджеру и меняет статус заявки «На анализе ПМ».
- Проектный менеджер контролирует процесс подготовки и согласования с Заказчиком итогового перечня необходимых модификаций Системы, при этом статус заявки может меняться на «В работе у ВА», «В ожидание ответа от клиента» или «Отложена (ПМ)», а также проводит оценку трудозатрат на их реализацию, переводя заявку в статус «На оценке».
- После завершения анализа, оценки трудозатрат и передачи Заказчику итоговой сметы, проектный менеджер переводит заявку в статус «Анализ завершен».
- Если Заказчик подтверждает необходимость реализации согласованного перечня модификаций, а проектный менеджер включает его в один из следующих плановых обновлений, то заявка переводится в статус «Ожидает обновления».
- Если Заказчик сообщает, что реализация модификаций не требуется или в течение 10 рабочих дней специалист технической поддержки не получает от Заказчика никакой обратной связи, то заявка переводится в статус «Решена».

Процесс обработки заявок в системе Service Desk с типом «Запрос на доработку» схематично представлен на рисунке ниже.

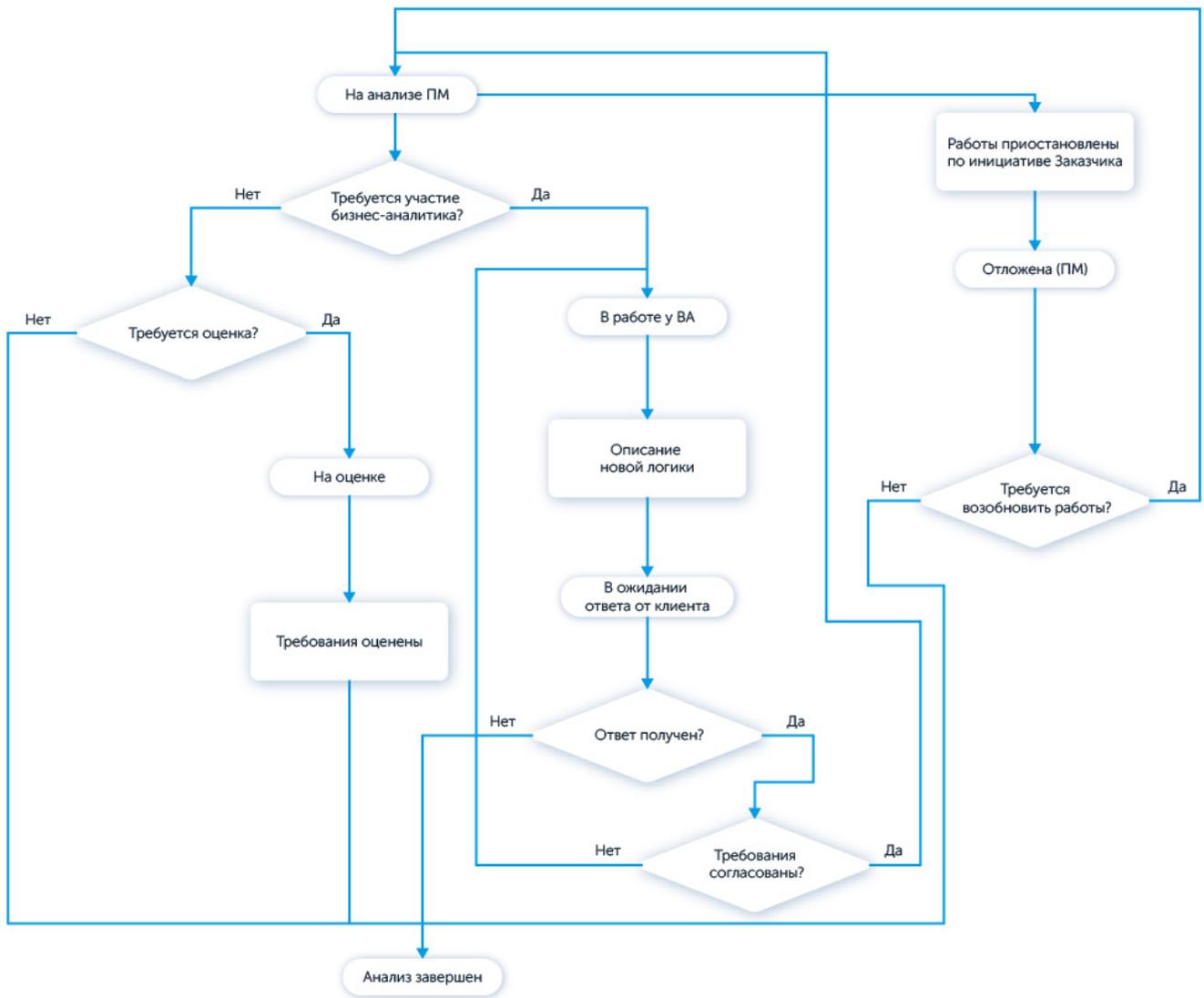


Рисунок 2. Процесс обработки заявки типа «Запрос на доработку»

11. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ПЛАНОВЫХ ОБНОВЛЕНИЙ

Выполнение обновлений осуществляется для достижения одной или нескольких нижеперечисленных целей:

- Обновление Системы до актуальной версии (осуществляется только при наличии у Заказчика действующего права на получение новых версий в соответствии с заключенным договором);
- Установка доработок, выполненных в соответствии с заявками на разработку и модификацию Системы;
- Установка исправлений ошибок, включенных согласно приоритету в очередное плановое обновление.

Выполнение работ по установке обновлений требует остановки Системы и завершения рабочей сессии всеми пользователями Системы. Сроки выполнения каждого обновления согласовываются заранее в индивидуальном порядке.

Если обновление Системы проводилось с целью установки реализованных доработок, то по окончании работ Заказчик осуществляет общую проверку изменений функциональности Системы, выполненных в соответствии с согласованным перечнем, и сообщает службе технической поддержки о результатах. Если в ходе проверки Заказчик выявляет несоответствие работы одной или нескольких доработок согласованным требованиям, он уведомляет об этом Исполнителя. Изменения функциональности Системы и обновление Системы осуществляются до достижения результата, определенного в итоговом перечне модификаций с Заказчиком.

12. ТРУДОЗАТРАТЫ ПО ЗАЯВКАМ

Сотрудник Исполнителя, работая над заявкой, добавляет в карточку информацию о затраченном времени. В рамках одной заявки может быть выполнено несколько видов работ, а также задействованы разные специалисты. Общее затраченное время по заявке отражается в соответствующем поле карточки. Для каждого обращения минимальная трудоемкость решения кратна 30-ти минутам.

Если по предварительному запросу Заказчика требуется выполнение работ сотрудниками Исполнителя в выходные и праздничные дни, соответствии с законодательством Российской Федерации, то фактически затраченное время увеличивается в два раза и добавляется в заявку.