

Tehnička podrška

1. Telemach upravljanje incidentima

1.1 Telemach ima funkciju upravljanja incidentima koja rješava prijave incidenata od strane Zahtjevatelja pristupa. I uobičajeno rukovanje TT (prijava kvara) i prioriteta 1 i 2 incidente rješava TCS (Tehnička podrška korisnicima) radnim danom od 8:00-18:00.

1.2 Poslije radnog vremena se telefonski broj na TCS-a preusmjerava na Telemach TCS Informaciju koja prima poziv, a eskalira prioritetne incidente Telemach centru za rad mreže (NOC). NOC nadzire rad i eskalira problem grupama za rješavanje poteškoća 3. razine i/ili terenskim tehničarima.

Telemach jedinica	Ponedjeljak-Petak	Subota-Nedjelja
Mobilna Tehnička Podrška korisnicima (podrška 2. razine)	08.00-18.00	N/A
TCS Info	18.00-08.00	24 h
Mobile NOC Za incidente prioriteta 1 i 2 izvan radnog vremena	18.00-08.00	24 h

2. Radno vrijeme Telemach Službe za korisnike

2.1 Tijekom uobičajenog radnog vremena od ponedjeljka to petka od 08:00 – 18:00 sati se svaki kvar komunicira Telemach putem ARS sustava za prijavu kvara, kako je navedeno u Stavku 6.2 niže. Kvarovi koji su prijavljeni na bilo koji drugi način će biti riješeni uz najbolje napore. Incidenti prioriteta 1 i 2 će dodatno biti prijavljeni telefonom ili Telemach TCS kako bi se privukla neposredna pozornost.

2.2 Izvan običnog radno vremena tehničke podrške, uklj. hrvatskih praznika i blagdana], incidenti prioriteta 1 će dodatno biti prijavljeni telefonom kako bi se privukla neposredna pozornost.

2.3 Služba Telemach zaprima prijave kvarova 24 sata na dan, 7 dana u tjednu tijekom cijele godine. Procedure za rješavanje incidenta se slijede kako je niže navedeno:

Kategorija ozbiljnosti	Usluga upravljanja incidentima
Prioritet 1	24 sata na dan, 7 dana u tjednu, tijekom cijele godine.
Prioritet 2	Radno vrijeme normalnim radnim danom, isključujući vikende i hrvatske narodne praznike i blagdane.

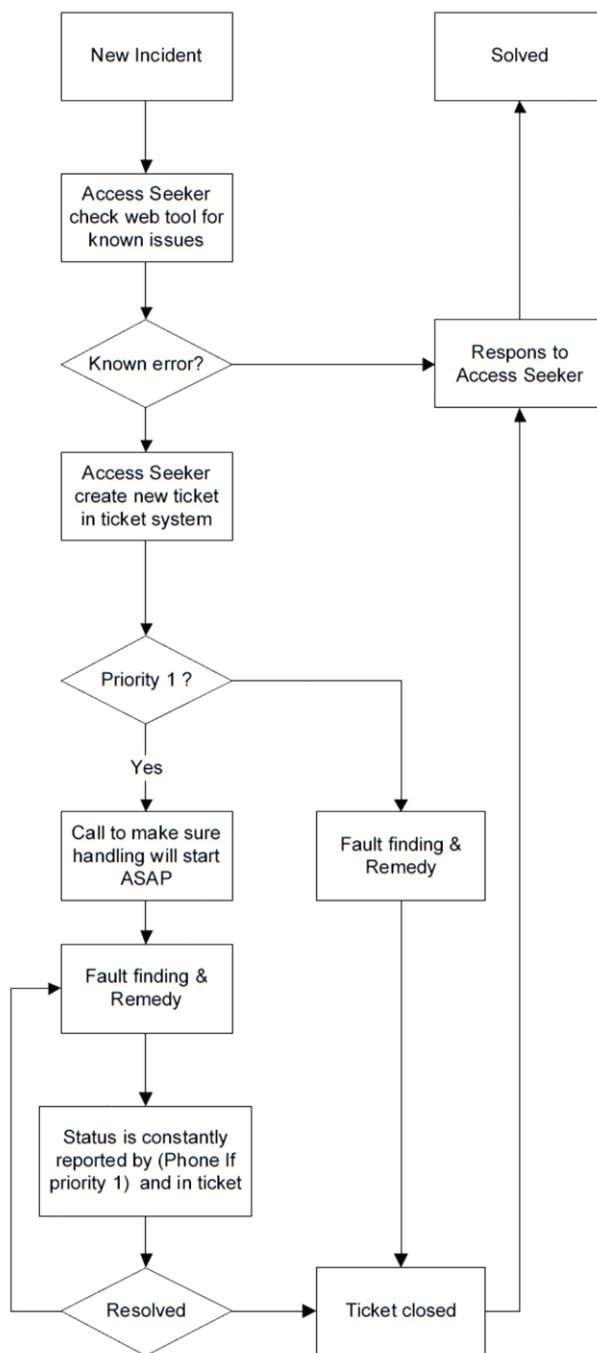
3. Ciljevi usluge upravljanja incidentima

3.1 Incidentima koji su prijavljeni Telemach će biti dodijeljen prioritet u skladu s klasifikacijama razine ozbiljnosti u rasporedu u nastavku. Kada je incident prijavljen, Zahtjevatelj pristupa i Telemach će se međusobno dogovoriti o odgovarajućoj klasifikaciji ozbiljnosti incidenta. Vrijeme odaziva se računa od vremena prijave TT-a u ITSM-u. Niže navedeno vrijeme odaziva i vrijeme popravka može biti ispunjeno od strane Telemach samo ako je problem uzrokovan na opremi koja je pod kontrolom Telemach. Ukoliko je kvar uzrokovan zbog kvara u mreži roaming partnera s kojim je sklopljen ugovor u kojoj se nalazi Roaming Korisnik, o takvim vremenskim okvirima odlučuje roaming partner Telemach i isti ne mogu biti zajamčeni od Telemach.

Razred prioriteta	Primjer	Vrijeme odgovora	Vrijeme popravka	Ažurirane informacije o statusu
Prioritet 1	Kritični prekid usluge Usluga je potpuno spriječena	Odmah (20 minuta)	Ako je pogreška otkrivena između 08.00 - 16.00, objektivno vrijeme otklanjanja kvara je 2 sata. Inače je kvar otklonjen uz najbolje napore i cilj je otkloniti kvar u roku od 6 sati. Ako otklanjanje kvara zahtijeva Službu podrške za hitne slučajeve od proizvođača opreme, vrijeme otklanjanja je kako je navedeno u ugovoru za takve usluge	Svakih sat vremena preko telefona
Prioritet 2	Drugi incident bez većeg utjecaja na usluge	16 radnih sati od obavijesti	50% incidenata prioriteta 2 će se riješiti u roku od dva radna dana.	Kada je riješen kvar (ažuriranje informacija preko TT-a)

Telemach nije odgovoran za bilo kakvu štetu u vezi s bilo kojim prekidom usluge, drugim nedostacima ili poteškoćama.

4. Tijek procesa za rješavanje incidenata Zahtjevatelja pristupa



New incident=Novi incident, Access Seeker check web tool for known issues=Zahtjevatelj pristupa provjerava web alat za poznate probleme, Known error?=Greška je poznata?, Access Seeker create new ticket in Ticket system=Zahtjevatelj pristupa upisuje novu prijavu kvara u sustav za prijavu kvara, Priority 1= Prioritet 1, Call to make sure handling will start ASAP=Poziv kako bi se osiguralo da će rješavanje krenuti ŠTO JE PRIJE MOGUĆE, Fault finding & remedy=Pronalaženje greške/kvara i rješenje, Status is constantly reported by (Phone if priority 1) and in ticket=Status se neprekidno izvješćuje (preko telefona ako se radi o prioritetu 1) preko obrasca za prijavu kvara, Solved=Riješen, Response to Access Seeker=Odgovor Zahtjevatelju pristupa, Ticket closed=Obrazac zatvoren

5. Alati koji su dostupni Zahtjevatelju pristupa

5.1 Telemach će Zahtjevatelju pristupa osigurati pristup WEB alat za podršku u kojem služba za korisnike Zahtjevatelja pristupa i tehnički kadar mogu primiti informacije u vezi s:

5.1.1 Trenutnim poznatim incidentima

5.1.2 Prošlim incidentima

5.2 Telemach će Zahtjevatelju pristupa osigurati pristup sustavu za Prijavu kvara koji će koristiti za prijavu incidenata u Telemach mreži. Za pristup će se morati postaviti VPN tunel prema Zahtjevatelju pristupa