

EY Support Service

Úvodní představení produkční podpory projektu
Lead2Car (L2C)

AGENDA

ZÁKLADNÍ TERMÍNY

ZÁVAŽNOST VAD (SLA)

HLÁŠENÍ VAD

KROKY ŘEŠENÍ

ZÁKLADNÍ TERMÍNY

Základní termíny užívané v rámci EY Support Service

Incident ...	Obecný termín pro Událost , která je reportována Klientem jako podnět k prozkoumání a vyřešení vady Produktu
Bug (BG) ...	Vyšetřování Incidentu ukazuje na vadu funkčnosti Produktu, která je řešena úpravou kódu (obvykle je nasazen nový Release nebo poskytnut opravný balíček k nasazení na stávající verzi Produktu); EY čas strávený řešením Bug není Klientovi účtován
Service Request (SR) ...	Vyšetřování Incidentu neprokázalo žádnou vadu Produktu (není tedy nutná korekce kódu) a naopak prokázalo, že Incident byl způsoben buď špatnými vstupy nebo nesprávným nastavením parametrů nebo jakoukoli jinou provozní chybou způsobenou Klientem. SR může být rovněž zadán přímou žádostí Klienta o dodání doplňkové služby; EY čas strávený řešením Service Request je Klientovi účtován
Change Request (CR) ...	Výsledek vyšetřování Incidentu má za následek přímý požadavek Klienta na změnu nebo rozšíření funkcí Produktu; EY čas strávený řešením Change Request je Klientovi účtován

ZÁKLADNÍ TERMÍNY

Vada jako požadavek na řešení EY produkčního supportu:

Vadou se rozumí rozpor vlastností Řešení oproti vlastnostem specifikovaným v dokumentaci lead2car, který se projeví v produkčním prostředí a který není považován za Výluku z vad.

Následující Vady nelze definovat jako požadavek na řešení EY produkčního supportu (výluky z vad):

Vada, která vznikne nebo se projeví v důsledku zásahu Klienta do Řešení nebo do související hardwarové nebo softwarové infrastruktury bez svolení EY, nebo v rozporu s doporučením EY; nebo

Vada, kterou Řešení má v okamžiku jeho předání Klientovi, kterou ale Klient oznámí až po uplynutí 6 měsíců po předání Řešení Klientovi;

Odchytky ve funkcionalitách Řešení v důsledku zadání vstupních dat:

- v jiném formátu nebo struktuře, než jsou ty, pro které byl Řešení původně navržen
- s nesmyslnými hodnotami

Vada vzniklá v důsledku zneužití či nesprávné interpretace Řešení nebo jeho funkcionalit; nebo

Vada vyplývající z nepoužívání novějších verzí Řešení zpřístupněných Klientovi; nebo

Vada vyplývající z nedostatečného výkonu příslušného serveru Klienta či jeho nedostatečné údržby; nebo

Vada vyplývající ze stavu hostujícího prostředí IT, kde je Řešení hostován; nebo

Vada vyplývající z nesprávného použití nebo poškození Řešení z jakéhokoli důvodu (kromě jednání nebo opomenutí ze strany EY), včetně selhání nebo kolísání elektrické energie; nebo

Vada vyplývající z nedodržení nezbytných podmínek prostředí pro používání Softwaru; nebo

Vada vzniklá v důsledku používání Řešení v kombinaci s jakýmkoli zařízením nebo Řešením, který není určen EY pro použití se Řešením; nebo

Vada vzniklá v důsledku přemístění nebo instalace softwaru jinou osobou než EY nebo osobou jednajícím podle pokynů EY; nebo

Vada vzniklá z důsledku strukturální či kódové změny systémů a softwarů Klienta či třetích stran, které jsou datově propojeny se Řešením; nebo

Vada vzniklá nebo trvající v důsledku porušení povinností vyplývajících z této Specifikace, Licenční smlouvy, Objednávky nebo Servisní objednávky, spočívající zejména v neposkytnutí součinnosti Klienta; nebo

Vada vyplývající z HW nebo SW prostředí společnosti Microsoft, kde je Řešení provozován (vč. upgrade prostředí Microsoft). Tato Vada může být dle uvážení EY zaznamenána do prostředí Microsoft Hotline; nebo

Vada způsobená ukončením podpory Microsoft jednotlivých lead2car komponent, garantuje EY od data vyhlášení pevně stanovenou minimální lhůtu na zapracování návazného upgradu do řešení (bude předmětem písemné dohody Klienta a EY); nebo

Vada vyplývající z pozdního nahlášení změn struktury vstupních formulářů, které může způsobit nefunkčnost Řešení.

Citace ze smlouvy

ZÁKLADNÍ TERMÍNY

EY Hotline pracuje v následujícím módu

Standard SLA ... poskytován v **Servisním čase**, tj. v pracovní dny, které nejsou národními svátky nebo dny volna v České republice v době od 09:00 do 17:00 CET

EY Hotline pracuje za následujících předpokladů

1st-level support (L1) ... Poskytuje Klient (Ambasador) svým uživatelům

2nd-level support (L2) ... Poskytuje EY prostřednictvím služby Hotline dle požadavků zaslaných určenými pracovníky Klienta (Ambasador) definovaným e-mailovým kanálem

Ambasador ... Kontaktní pracovník interně určený Klientem pro komunikaci s EY Hotline

SLA (Service Level Agreement)

Smluvní závazek mezi poskytovatelem a uživatelem služby, pojednávající o její dostupnosti (viz Servisní čas, nahoře) a kvalitě (Doba reakce, slide 8).

AGENDA

ZÁKLADNÍ TERMÍNY

ZÁVAŽNOST VAD (SLA)

HLÁŠENÍ VAD

KROKY ŘEŠENÍ

KATEGORIE HLÁŠENÝCH VAD

Naše zkušenosti ukazují, že správná klasifikace vad významně napomáhá efektivnímu řešení Ticketů.

A

Kritická závažnost

- Řešení lead2car není funkční nebo je nedostupné
- Uživatel se nemůže přihlásit do prostředí Řešení lead2car
- Uživatel se nemůže dostat do modulu Řešení lead2car např. Zákazníci

Citace ze smlouvy



CRITICAL

B

Střední závažnost

- Nedostupnost nebo nefunkčnost časově kritických operací v Řešení lead2car
- Nelze vytvořit Příležitost
- Nelze založit nový Kontakt



MEDIUM

C

Nízká závažnost

- Nedostupnost nebo nefunkčnost časově nekritických operací v Řešení lead2car
- Nefunkčnost automatického zasílání e-mailů
- Problém se specifickým záznamem typu Kontakt



LOW

SLA – DOBA REAKCE

Lhůty SLA určené pro reakci na doručený požadavek se počítají v rámci **Servisního času**.

ZÁVAŽNOST	DOBA REAKCE
A KRITICKÁ ... Nelze s aplikací pracovat	4 HODINY
B STŘEDNÍ ... Dílčí problém aplikace	8 HODIN
C NÍZKÁ ... Nevyžaduje okamžitý zásah	24 HODIN

Vady budou odstraňovány v čase odpovídajícím náročnosti Vady a technickým a kapacitním možностям EY.

AGENDA

ZÁKLADNÍ TERMÍNY

ZÁVAŽNOST VAD (SLA)

HLÁŠENÍ VAD

KROKY ŘEŠENÍ

HOTLINE KANÁLY

V podpoře s Vaší společností provozujeme následující komunikační kanály.



Incident Form ... vyplněný a e-mailem odeslaný formulář

... primární kanál pro reportování incidentů

<http://lead2carwiki.com/support.html>



Phone Support

*... tento kanál je užíván pouze pro anoncování **kritického** incidentu **po jeho předchozím odeslání e-mailem***

+420 225 335 800

Dobrý den, voláte na
aplikační podporu
společnosti EY. Jmenuji se
Jaromír, jak vám mohu
pomoci?



FORMULÁŘ INCIDENTU

Pokud máme rychle a plně porozumět hlášeným potížím, dodejte nám prosím co nejúplnější popis ...

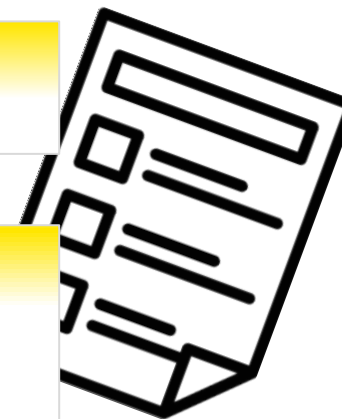
DŮLEŽITÉ PRAVIDLO

Formulujte prosím každý svůj požadavek monotematicky → **JEDEN** Požadavek = **JEDNO** Téma = **JEDEN** Ticket

VYBRANÉ DŮLEŽITÉ INFORMACE PŘI HLÁŠENÍ INCIDENTU

- **Předmět:** ... krátký název vystihující projev zjištěné chyby (např. „Nefunguje přístup do sekce Záznamy prodejů“)
- **Popis vady a předcházejících okolností:** ... co nejpodrobněji pro umožnění simulace při zkoumání
- **Uvedení konkrétních příkladů s výskytem vady:** ... komentáře snímků obrazovek uvedených v příloze
- **URL záznamu:** ... zkopírovaná adresa stránky aplikace, kde je zjištěna chyba (Ctrl+C, Ctrl+V)
- **Jméno:, Příjmení:, E-mail:, Telefon:** ... identifikace osoby oprávněné k podávání hlášení (Ambasador)
- **Vybrat soubor:** ... přílohy dokládající podrobnosti k hlášenému Incidentu

Úplnost a srozumitelnost dodané informace je vyhodnocována již u Klienta v úrovni L1 (Ambasador).



INCIDENT MAIL

Velmi důležitým prvkem řešení Incidentu je e-mailová komunikace a tím i obsah pole „**Subject:**“

EY v reakci na obdržení formulář založí nové e-mailové vlákno (skupina na sebe navázaných e-mailů). Pole „**Subject:**“ u e-mailů tohoto vlákna bude mít následující tvar ...

Subject: <Štítek Klienta><#TicketID> | <Předmět hlášeného Incidentu>

#TicketID je kód daného Ticketu doplňující **jednoznačnou identifikaci určenou pouze tento Incident.**

V komunikaci je **nutno na příchozí e-maily odpovídat formou „Odpověď všem:“ (Reply All)**, čímž se pole **Subject:** drží zcela neměnné v rámci celé e-mailové komunikace související s tímto Ticketem a udržuje kompaktní a přehledné e-mailové vlákno.

ŠTÍTEK KLIENTA ... ilustrativní příklady

L2C_CZ.AZI ... Auto Značka Ideál s.r.o., Česká republika
L2C_SK.AZI ... Auto Značka Ideál s.r.o., Slovenská republika
...

From: <Ambasador>
Sent: Thursday, February 29, 2021 11:59 PM
To: solution.support@cz.ey.com
Cc:
Subject: L2C_CZ.AZI#0001 | *System nedává odezvu*

RELEASES

Nasazování nových verzí v pravidelných časových oknech, mimo tento rámec jen na základě požadavku Klienta.
Nové verze obsahují opravy nahlášených incidentů úrovní B a C.

NOVÉ VERZE

1x za 3 týdny
ze čtvrtku na pátek
ve večerních hodinách

TEXTACE INCIDENTŮ A GDPR

Pokud formulujete incident ...

... snažte se prosím nepoužívat personifikované údaje a namísto nich uvádět URL konkrétního záznamu

<https://lead2car-dealer4.dynamics.com/main.aspx?appid=729b06f2-bcb4-ec11-9840-000d3adab4c6&pagetype=entityrecord&etn=contact&id=b50052ca-f8b5-ec11-983f-000d3adabe29>

... dodržujte prosím toto pravidlo i co se týče obsahů poskytovaných příloh

AGENDA

ZÁKLADNÍ TERMÍNY

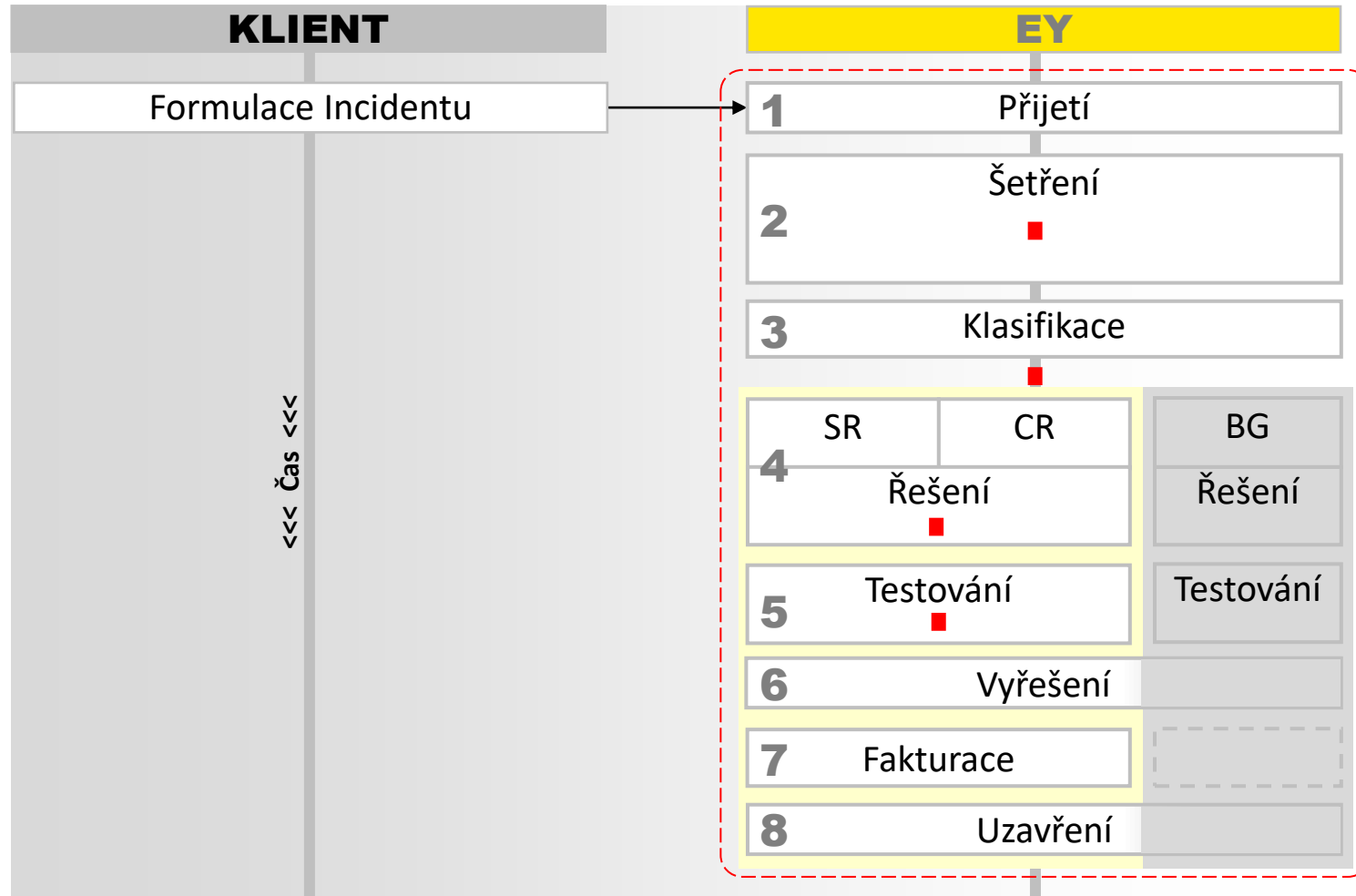
ZÁVAŽNOST VAD (SLA)

HLÁŠENÍ VAD

KROKY ŘEŠENÍ

KROKY ŘEŠENÍ

Administrace Incidentů/Ticketů je tvořena 8 kroky, v nichž jsou zakomponovány 4 kontrolní body Klienta (■).



Každý krok bude prezentován samostatně na následujících slidech.

KROKY ŘEŠENÍ | Přijetí

Cílem kroku je ověřování a porozumění obsahu problému.

1. Přijetí

- Je ověřováno **oprávnění odesílatele Incidentu** (zaměstnanci Klienta), zda je v souladu s poslední aktualizací seznamu oprávněných osob
- Na takto autorizovaný Incident **je vystaven Ticket** a oznámení o tomto kroku je zasláno zpět odesílateli (**doba Reakce**)
- Je ověřován **obsah a kompletnost poskytnutých informací**
- Je vyhodnocena **srozumitelnost popisu problému**, aby byla vyloučena chybná interpretace
- Je vyhodnocena **dostatečnost poskytnutých informací** pro umožnění simulace problému
- V případě nedostatečnosti je odesílatel (i opakovaně) žádán o **doplňující informace**
- Proces Přijetí je ukončen, když **oznámení o problému je jasné a plně dokumentované**
- Odesílatel je informován o **zahájení Šetření**

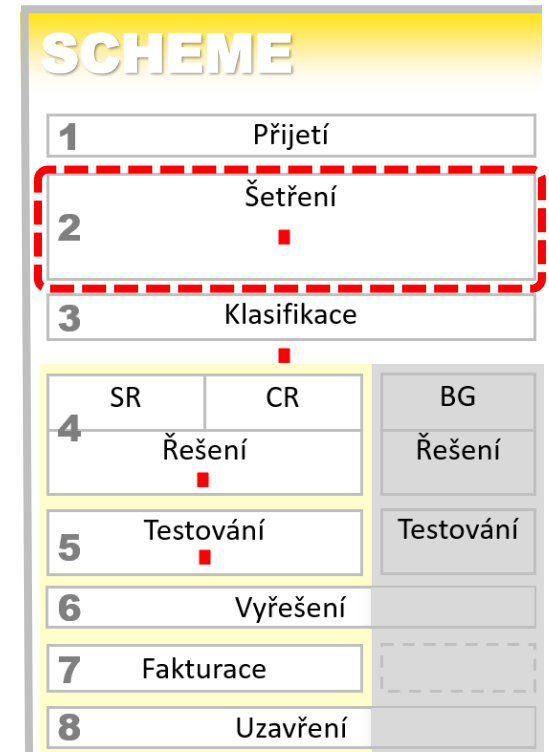


KROKY ŘEŠENÍ | Šetření

Cílem kroku je zjištění příčiny problému.

2. Šetření

- Nezbytnou podmínkou pro zahájení Šetření je **přístup do prostředí** v infrastruktuře Klienta
- Šetření je neúčinnější, pokud má vyšetřovatel v prostředí Klienta **dostatečná přístupová práva**, která mu umožňují (1) číst a získávat data, (2) přenášet, vytvářet a upravovat servisní kódy pro urychlení Šetření
- V rámci Šetření je prováděna **simulace hlášené situace**, k níž jsou využity údaje a informace poskytnuté Klientem ve fázi Přijetí
- Pokud jsou během Šetření potřebné **další informace**, je Klient požádán o jejich poskytnutí
- Pokud nebyla příčina problému zjištěna v průběhu obvyklého času, je Šetření přerušeno a s Klientem jsou dohodnuty **kroky dalšího postupu** (▪)
- Fáze Šetření je ukončena, jakmile je **zjištěna příčina problému**



KROKY ŘEŠENÍ | Klasifikace

Cílem kroku je určení povahy řešení problému.

3. Klasifikace

- Po ukončení Šetření je **Klient seznámen s výsledky** - popis **nalezené příčiny problému** a dále **Klasifikace Ticketu (BG, SR)**
- **Bug (BG)**... problém je **vadou Software** a bude vyřešen úpravou kódu (opravou dat)
- **Service Request (SR)**... problém je **způsoben Klientem** (např. nesprávnými vstupy) a EY může pomoci (1) s přímou opravou dat, (2) s aktualizací kódu pro vyřešení problému do budoucna
- **Change Request (CR)**... změnové řešení s EY asistencí v rámci řešení SR způsobem (2)
- EY poskytne **doporučení dalších kroků** a s Klientem (▪) je komunikován rozsah a načasování řešení
- Klient také může v popisu Incidentu **požádat o SR nebo CR řešení přímo**, aniž by podáním této žádosti oznamoval selhání provozu Softwaru (např. žádost o hromadnou úpravu dat, nebo o vývoj nové funkce)
- Pokud je **Klasifikace Ticketu s Klientem** (▪) **odsouhlasena**, a to spolu s rozsahem, pracností a načasováním, může být **zahájena fáze Řešení**

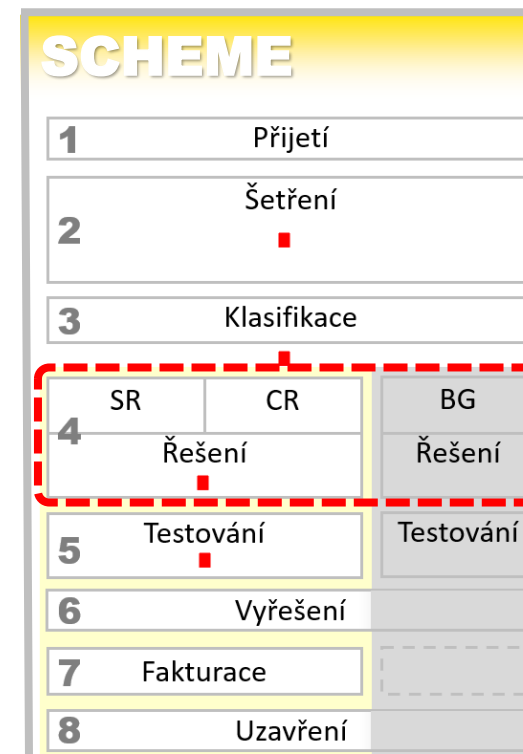


KROKY ŘEŠENÍ | Příprava řešení

Cílem kroku je připravit řešení splňující dohodnutý rozsah i termín dodání.

4. Řešení

- EY **připravuje dohodnuté řešení**
- Pokud jsou během fáze Řešení potřebné **další informace**, je Klient požádán o jejich poskytnutí
- Pokud dojde k **vyčerpání času nebo pracovní (MD) předem dohodnutých pro řešení daného Ticketu**, EY přeruší fázi Řešení, informuje Klienta (▪) a budou dohodnuty kroky dalšího postupu (týká se pouze SR a CR)
- Fáze Řešení je dokončena, jakmile jsou **na straně EY úspěšně provedeny pre-testy** (pokud je to možné) a řešení je připraveno k odeslání Klientovi

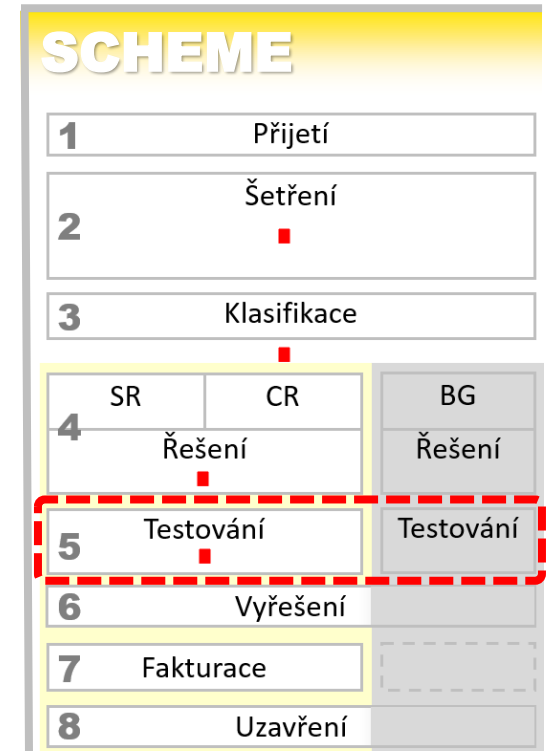


KROKY ŘEŠENÍ | Testování

Cílem kroku je ověření poskytnutého řešení.

5. Testování

- **Řešení je doručeno** do prostředí Klienta
- Součástí dodávky mohou být **krátké pokyny**, jak má Klient provést Testování
- **Klient informuje o výsledku testů** provedených v jeho prostředí
- Pokud jsou **výsledky testu neúspěšné**, Klient (▪) projedná návrat Ticketu do některé z předchozích fází (Řešení nebo Šetření) v závislosti na závažnosti nálezu testu
- Pokud jsou **výsledky testu úspěšné**, Klient (▪) oznámí povolení uzavřít Ticket

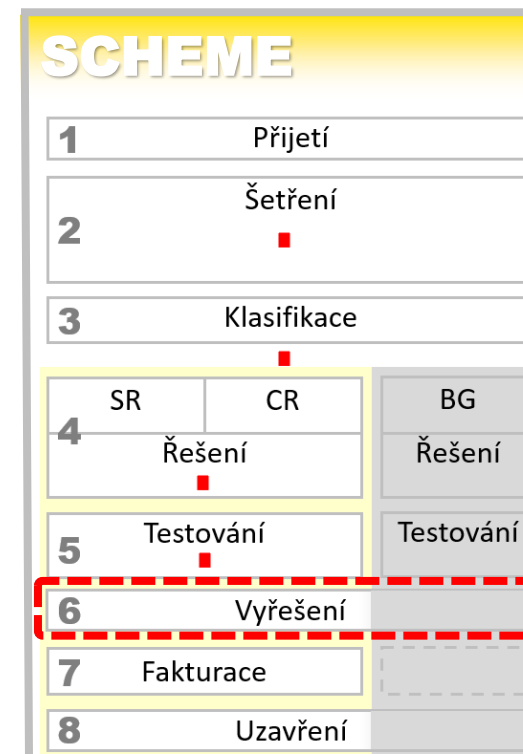


KROKY ŘEŠENÍ | Vyřešení

Cílem kroku je shrnutí informací o řešení a uzavření Ticketu.

6. Vyřešení

- Ticket lze považovat za vyřešený pouze na základě oznámení Klienta o **úspěšném výsledku testu**
- **Opravy (BG) jsou dodávány vždy v následujícím Release**, nejpozději měsíc od úspěšného otestování. **Pro kritické chyby "A" bude Release nové verze nasazen bezprostředně** po dokončení testování
- Ticketu je s konečnou platností potvrzena **finální Klasifikace** (BG, SR, CR)
- Pro SR a CR se vypočítává **celková doba strávená řešením**
- Mezi účtované činnosti patří rovněž **doba strávená Šetřením**, a to i v případě, pokud toto **Šetření bylo ukončeno Klientem ještě před nalezením příčiny problému**
- Všechny výše uvedené informace jsou pak Klientovi poskytnuty v e-mailové zprávě, kde je **Klient také informován o uzavření Ticketu**
- **Žádný z takto uzavřených Ticketů již nebude v budoucnu možné znovu otevřít**, bude vždy vytvořen Ticket nový



KROKY ŘEŠENÍ | Fakturace

Cílem kroku je zpracování plateb za účtované činnosti.

7. Fakturace

- EY připraví **rozpis účtovaných aktivit** (XLS), který v příloze e-mailu doručí Klientovi k potvrzení/komentářům.
- Klient rovněž kontroluje/potvrdí/komentuje **návrh faktury** (PDF), který mu byl následně e-mailem z EY zaslán.
- Po schválení návrhu faktury je Klientovi e-mailem (poštou) **zaslána finální verze**
- Na základě doručené faktury Klient vydá **platební příkaz, ve kterém je jako variabilní symbol použito ID faktury** (8 znaků zprava)
- Pro bezchybné zpracování faktur Klient **poskytuje aktualizace svých fakturačních údajů**

SCHEME		
1	Přijetí	
2	Šetření	
3	Klasifikace	
4	SR	CR
	Řešení	
5	Testování	
6	Vyřešení	
7	Fakturace	
8	Uzavření	

KROKY ŘEŠENÍ | Uzavření

Cílem kroku je interní kontrola a potvrzení všech náležitostí Ticketu.

8. Uzavření

- Pokud je součástí Ticketu fakturace, pak od okamžiku vystavení faktury je **aktivní pohledávka platby**, a to až do okamžiku jejího obdržení
- V případě, že je platba výrazně zpožděna po termínu splatnosti, je **Klient i opakovaně k provedení platby vyzván**
- **Po obdržení platby je Ticket označen jako vypořádaný**
- Po **kompletní kontrole a doplnění všech administrativních náležitostí** je Ticket v EY archivován

