



Uždaroji akcinė bendrovė „ATEA“; J. Rutkausko g. 6, 05132 Vilnius; Tel. +370 5 239 78 30, Fax. +370 5 239 78 31,
el.p.:info@atea.lt ; VĮ Registrų centro Vilniaus filialas; įmonės kodas 122588443, PVM kodas: LT225884413

**Informacinės visuomenės plėtros komitetui
prie Susisiekimo ministerijos**

DEKLARACIJA

2015 m. rugpjūčio 31 d. Nr. LIT_P/0831-3
Vilnius

Tiekėjas UAB „ATEA“ turi Klientų aptarnavimo tarnybą (angl. Service Desk), kuri tenkina šiuos reikalavimus:

- perkančioji organizacija turės galimybę registruoti gedimų paraiškas 24 val. per parą, 7 dienas per savaitę ištisus metus, gauti patvirtinimus apie registruotą sutrikimą;
- atitinka IT Paslaugų valdymo standarto ITIL keliamus reikalavimus ir rekomendacijas;
- tarnyba seks įrangos veiklos sutrikimų likvidavimo eigą, ir informuos perkančiąją organizaciją apie gedimų šalinimo laiką, generuos ataskaitas;
- perkančioji organizacija turės galimybę naudoti vieną bendrą Klientų aptarnavimo tarnybos telefono numerį;
- internetinio portalo WEB sąsaja yra apsaugota SSL protokolu.

Viešai prieinamos pagalbos tarnybos, kurioje perkančioji organizacija turi galimybę registruoti kreipinius bei stebėti jų sprendimo būsenas, internetinis adresas bei telefono numeris:

Internetinis prisijungimo adresas: <https://service.atea.lt/helpdesk>

Pagalbos tarnybos telefono numeriai:

Vidiniams įmonės klientams - vidinis nr. 153 arba miesto (8-5) 239 78 39

Išorės klientams – nemokamas Nr. 8-800-76639.

Fakso Nr. (8-5) 239 78 31

Elektroninis paštas: service@atea.lt

Užsakymai registruojami telefonu, el. paštu, prisijungiant prie Help Desk programos.

Direktorius pavaduotojas
(Deklaraciją teikiančio asmens
pareigos)

(Parašas)

Valdas Jusius
(Vardas, pavardė)



Uždaroji akcinė bendrovė „ATEA“; J. Rutkausko g. 6, 05132 Vilnius; Tel. +370 5 239 78 30, Fax. +370 5 239 78 31,
el.p.: info@atea.lt ; VĮ Registrų centro Vilniaus filialas; įmonės kodas 122588443, PVM kodas: LT225884413

ATEA padalinių sąrašas

Vilnius

Laisvės pr. 3
04215 Vilnius
Tel. (8-5) 239 78 30
Faks. (8-5) 2397831
El. p. info@atea.lt

Kaunas

Savanorių pr. 178a
44150 Kaunas
Tel. (8-37) 40 00 40
Faks. (8-37) 400050
El. p. info@atea.lt
I

Klaipėda

Pilies g. 8
92294 Klaipėda
Tel. (8-46) 39 72 83
Faks. (8-46) 397286
El.p. klaipeda@atea.lt

Šiauliai

Aušros al. 15a
76299 Šiauliai
Tel. (8-41) 52 52 12
Faks. (8-41) 525214
El. p. siauliai@atea.lt

Panevėžys

Nemuno g. 73
37355 Panevėžys
Tel. (8-45) 58 31 77
Faks. (8-45) 583176
El.p. panevezys@atea.lt

Alytus

Naujoji g. 3
62119 Alytus
Tel. (8-315) 7 33 29, 7 33 09
Faks. (8-315) 73309
El.p. alytus@atea.lt

Marijampolė

Kauno g. 15
68178 Marijampolė
Tel. (8-343) 5 19 14
Faks. (8-343) 92502
El.p. marijampole@atea.lt

Jonava

Vasario 16-osios g. 1
55171 Jonava
Tel. (8-349) 5 44 72, 51500
El.p. jonava@atea.lt

Mažeikiai

Respublikos g. 27
89224 Mažeikiai
Tel. (8-443) 2 50 55
Faks. (8-443) 2 50 55
El.p. mazeikiai@atea.lt

Vilkaviškis

Gedimino g. 3
70125 Vilkaviškis
Tel. (8-342) 5 38 15
Faks. (8-342) 5 38 15
El.p. vilkaviskis@atea.lt



ATEA INFORMACINĖ HELPDESK SISTEMA



Turinys:

1.	Informacinės sistemos HelpDesk aprašymas	3
2.	HelpDesk veiklos schema	4
3.	Prisijungimas, darbo seansas ir atsijungimas nuo sistemos	5
4.	Incidento registravimas	6
5.	Incidentų sąrašas	8
6.	Incidento peržiūrėjimas, jo būsenų keitimas, komentavimas	9
7.	Ataskaitos	10
8.	Klientų rolės.....	11

1. Informacinės sistemos HelpDesk aprašymas

UAB „ATEA“, teikdama informacinių sistemų aptarnavimo paslaugas, sukūrė aptarnavimo tinklą, kuris užtikrina vienodą paslaugos teikimo lygį visoje Lietuvoje. Tai yra ypač aktualu tiems mūsų Klientams, kurie turi daug filialų. UAB „ATEA“ aptarnavimo struktūra sukurta, remiantis pasauliniais standartais ir rekomendacijomis (ITIL, ITSM) ir yra nuolat tobulinama, atsižvelgiant į Klientų poreikius.

IT serviso tarnybos neatskiriama dalis yra HelpDesk. Tai yra visų pirma organizacinė struktūra, kuri teikia paslaugas Klientams, prisitaikant prie jų poreikių.

HelpDesk užtikrina visų incidentų ir prekių užsakymų registravimą, priskyrimą vykdytojams, vykdymo eigos kontrolę, ataskaitų ir išvadų apie silpnas vietas teikimą. Ši informacija yra reikalinga įmonių vadovams, kad matyti, kaip efektyviai yra panaudojamos investicijos, IT padalinių vadovams, kurie mato, kurias veiklos sritis reikia stiprinti ir vartotojams kurie gauna informaciją, kaip yra sprendžiami jiems iškilę incidentai.

Klientui teikiamos aptarnavimo paslaugos yra apibrėžiamos aptarnavimo sutartyje, taikant vadinamąjį SLA (Service Level Agreement) modelį. Skirtingiems incidentams ir skirtingiems aptarnavimo taškams gali būti taikomi skirtingi prioritetai, priklausomai nuo incidento svarbumo vartotojui (Urgency) ir jo sukeliama poveikio Kliento verslui (Impact). Aptarnavimo prioritetai yra suderinami tarp Kliento ir paslaugų teikėjo, ruošiant aptarnavimo sutartį. Klientas pats pasirenka pageidaujamą aptarnavimo lygį ir prioritetus, tokiu būdu optimizuodamas savo kaštus.

Prekių užsakymai realizuoti e–parduotuvės principu. Klientas renkasi prekes iš sąrašo, kuris tam klientui numatytas prekių tiekimo sutartyje. Patvirtinus prekių užsakymą, jis matomas bendrame užsakymų sąraše kartu su paslaugų užsakymais. Klientas bet kuriuo momentu gali gauti ataskaitas pasirinktu pjūviu: pagal pageidaujamą laikotarpį, filialą ar regioną ar prekę. Ataskaitos taip pat pateikiamos ir Excel formate,

Skirtingiems aptarnavimo taškams gali būti numatytos skirtingos darbo valandos. Pavyzdžiui, vieni įrenginiai aptarnaujami darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00, o kiti nuo 18:00 iki 22:00 arba visą parą. Taip pat galima numatyti, kad darbai vykdomi tik darbo dienomis arba savaitgaliais, švenčių dienomis.

Pagrindinis IT serviso tarnybos instrumentas yra HelpDesk aplikacija. Mūsų naudojama HelpDesk aplikacija užtikrina bet kokią pageidaujamą SLA skaičių vienoje sutartyje. Kitaip sakant, Klientas gali pasirinkti serverių aptarnavimui vieną prioritetą, VIP vartotojams kitą prioritetą, skirtingus prioritetus bendro naudojimo ir asmeniniams spausdintuvams ir t.t.

Kreipimosi į HelpDesk būdai yra patogūs Klientui. Klientas gali registruoti užsakymus ir incidentus Internetu, telefonu arba elektroniniu paštu. Priklausomai nuo nustatytos tvarkos Kliento įmonėje, užsakymus registruoti ir stebėti jų vykdymo eigą gali kiekvienas vartotojas, atsakingas kiekvieno filialo ar padalinio darbuotojas ar vienas atsakingas asmuo visai įmonei.

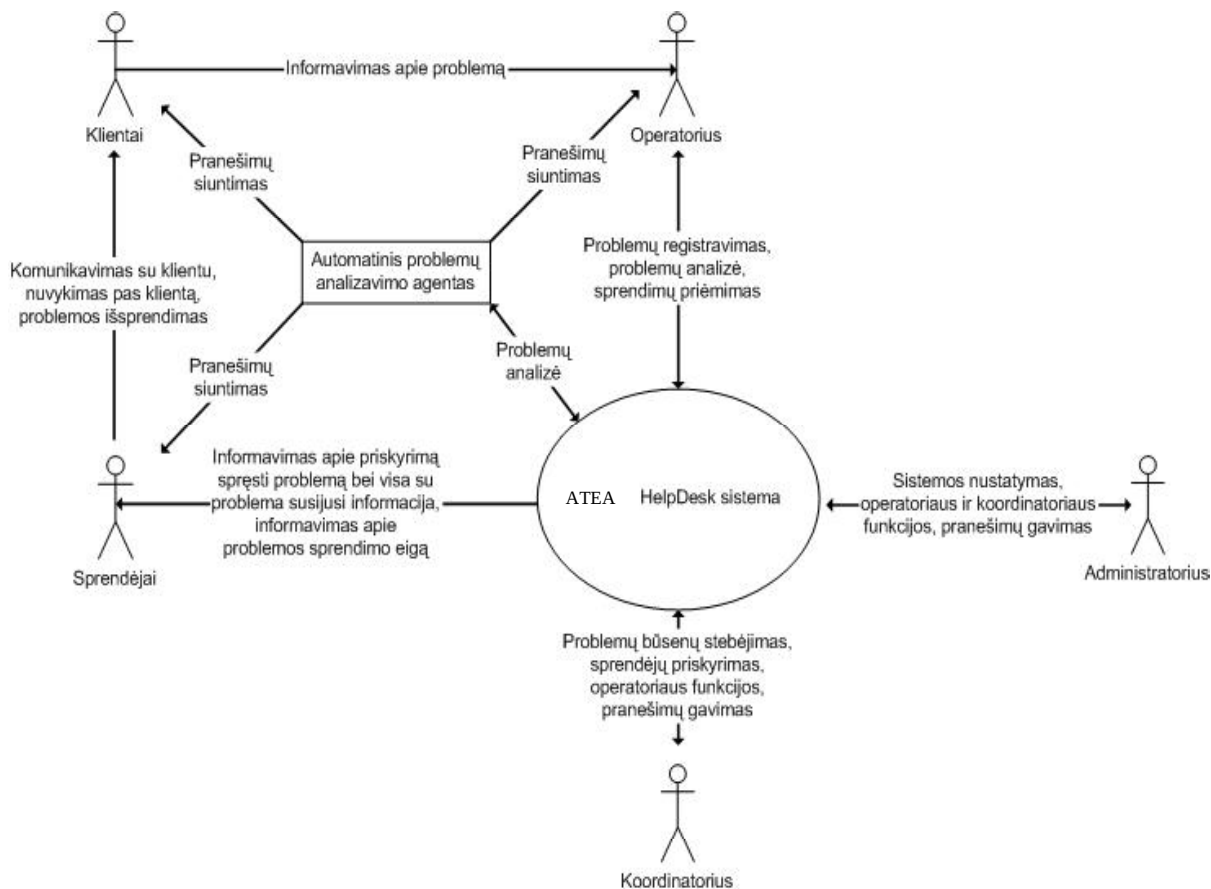
HelpDesk vartotojo sąsaja yra paprasta, todėl registruoti užsakymus gali vartotojas be aukšto lygio kompiuterinio apmokymo.

HelpDesk sistema prieš pradedant aptarnavimą yra sukonfigūruojama pagal sutartyje numatytus SLA. Registruojant užsakymą, reakcijos ir įvykdymo laikai yra priskiriami automatiškai. Sistema skaičiuoja laiką, įvertinant SLA numatytas darbo valandas.

HelpDesk darbas organizuotas taip, kad mes galime priimti, registruoti ir peradresuoti Kliento kreipinius kitoms aptarnaujančioms įmonėms, pavyzdžiui, tais atvejais, kai kažkurią specializuotą techninę ar programinę įrangą aptarnauja trečios šalys. Tokios sistemos privalumas kliento atžvilgiu yra tame, kad skirtingoms incidentų sritims yra vienas kreipimosi taškas ir užtikrinama sutartyse numatyta aptarnavimo lygio kontrolė

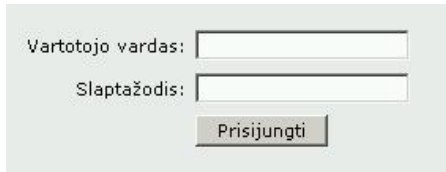
2. HelpDesk veiklos schema

Žemiau pateikiama HelpDesk sistemos veiklos schema:



3. Prisijungimas, darbo seansas ir atsijungimas nuo sistemos

Kiekvienam vartotojui sistemos administratorius suteikia prisijungimo vardą bei slaptažodį. Atsivertus HelpDesk sistemos tinklapį vartotojas yra prašomas įvesti savo vartotojo vardą ir slaptažodį:

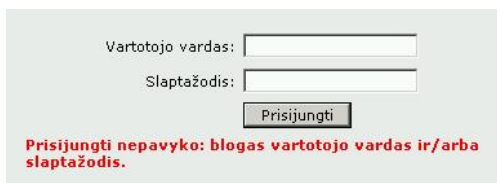


Vartotojo vardas:

Slaptažodis:

Prisijungimo langas

Neteisingai įvedus vartotojo vardą ir/arba slaptažodį sistemos vartotojas bus apie tai informuotas klaidos pranešimu:



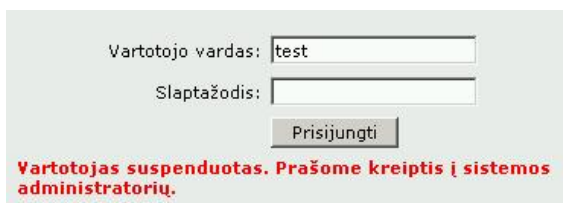
Vartotojo vardas:

Slaptažodis:

Prisijungti nepavyko: blogas vartotojo vardas ir/arba slaptažodis.

Pranešimas apie neteisingai įvestą vartotojo vardą ir/arba slaptažodį

Po trijų neteisingų bandymų prisijungti prie sistemos bus užblokuotas vartotojo prisijungimas. Tuo atveju reikia kreiptis į sistemos administratorių.



Vartotojo vardas:

Slaptažodis:

Vartotojas suspenduotas. Prašome kreiptis į sistemos administratorių.

Pranešimas apie suspenduotą vartotoją

Pamiršus vartotojo vardą ir/arba slaptažodį taip pat reikia kreiptis į sistemos administratorių.

Teisingai įvedus vartotojo vardą ir slaptažodį vartotojas bus prijungtas prie sistemos. Paprastai pirmas rodomas langas yra „Incidentų sąrašas“, kuriame rodomi visi šiuo metu užregistruoti incidentai, paslaugų užsakymai bei problemos.

Prisijungęs prie sistemos vartotojas gali naudotis sistema užduotims vykdyti: registruoti incidentus, juos analizuoti, keisti incidentų būsenas, spausdinti incidentų informaciją, gauti ataskaitas.

Baigus darbą vartotojas turi atsijungti nuo sistemos. Atsijungimas atliekamas paspaudus mygtuką „Atsijungti“. Šis mygtukas randasi naršyklės lango dešiniajame viršutiniame kampe:



Atsijungimo nuo sistemos mygtukas

4. Incidento registravimas

Naujo incidento registravimas pasiekiamas per navigacijos meniu: „Incidentai“ → „Registruoti“.



Pavadinimas:

Sritis: Incidentų sprendimas

Tipas: KDV incidentai

Kliento HD numeris:

Turto numeris:

Kontaktinis el. paštas:

Aprašymas:

Prisegti failą:

Prioritetas: Standartinis (1-5) 8:30-17h 1h/8h/-

INC

Skubumas: Paprastas

Naujo incidento registravimas

Priklausomai nuo to, kokia yra vartotojo rolė, yra rodomi įvedimo laukai. Paprastai vartotojo prašoma įvesti incidento pavadinimą, nurodyti jos sritį bei tipą, įvesti incidento aprašymą. Taip pat yra galimybė prisegti bylą, pasirinkti prioritetą (priklauso nuo sutarties), nurodyti papildomą kontaktinį el. paštą, kuriam bus nusiųsti informaciniai pranešimai, susiję su užduotimi.

Jeigu vartotojui sistemoje yra priskirtos esybės, turinčios paieškos atributus, galima registruojamą incidentą susieti su norima esybe (klientu, inventoriumi ar pan.). Sistema automatiškai atvaizduoja esybės paieškos atributų pavadinimus ir leidžia vykdyti esybės paiešką paspaudus mygtuką „Paieška“.

Klientas

KIF:

Kliento filialas:

Klientas:

Vartotojo esybės paieškos atributai

Paspaudus mygtuką „Paieška“ bus užkraunamas esybių sąrašas su filtru. Esybių lentelėje yra stulpelis, kurio eilutėse yra aktyvios nuorodos pavadinimu „Pasirinkti“. Suradus norimą esybę ir paspaudus nuorodą „Pasirinkti“ vartotojui bus grąžinamas incidento registravimo langas su priskirta esybe.

Naujas įrašas

Eksportuoti į Excel

KIF:
Kliento filialas:
Klientas:

Filtruoti

	KIF	Kliento filialas	Klientas
Pasirinkti	0008354		VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO FONDO VALDYBOS PLUNGES RAJON
Pasirinkti	0052785		LIETUVOS KARIUOMENĖ, CENTRINIS POLIGONAS

Esybių paieškos filtras bei lentelė

Surasti norimą esybę galima pasinaudojus filtru, kuris leidžia esybes filtruoti pagal paieškos atributus.

Kad naujas incidentas būtų išsaugotas ir taptų matomas sistemos vartotojams, reikia paspausti mygtuką „Išsaugoti“.

Jeigu norima atšaukti incidento registravimą, reikia paspausti mygtuką „Atšaukti“.

5. Incidentų sąrašas

Incidentų sąrašas rodomas tik prisijungus prie sistemos. Taip pat incidentų sąrašą galima pasiekti per navigacijos meniu „Incidentai“ → „Incidentų sąrašas“.

Incidentų sąrašas

Data nuo: Data iki: Kompanija: # Sodra, VĮ Regionas: [Pasirinkite kompaniją] Filialas: [Pasirinkite kompaniją] Padalinys: [Pasirinkite kompaniją] Vykdytojas: [Visi vykdytojai] Vykdytojo vietos kodas: [Visi kodai]

Incidento nr.: Slėpti sprendžiamus įrašus ☐ Slėpti uždarytus įrašus ☒ Rodyti problemas ☒

Kliento HD nr.:

[Išvalyti filtrą](#) [Filtruoti](#) [Eksportuoti į Excel](#)

Nr.	Kategorija	Užregistruota	Pabaigos laikas	Įregistravo	Kompanija	Filialas	Sritis	Pavadinimas	Prioritetas	Būsena	Vykdytojas
75384	SRQ	2012-04-04 11:18	2012-04-06 11:18	onamar	# Sodra, VĮ	VSDV Vilniaus 4-as pensijų sk. (A)	Eksplotacinių medžiagų tiekimas	Reikalingos eksploatacinės medžiagos:	Eksplotacinių medžiagų tiekimas	Užsakymas užregistruotas	
75371	INC	2012-04-04 09:54	2012-04-06 09:55	audsil	# Sodra, VĮ	VSDV Šiaulių skyriaus Radviliškio sk. (B)	PC ir periferijos priežiūra	spausdintuvo gedimas	Įrangos gedimas B,C lygio skyriuose	Susisiekti su klientu	Anatolijus Martinkus

Incidentų sąrašas

Incidentų sąraše yra rodomi šie stulpeliai: numeris, užregistravimo data, kas užregistravo, incidento sprendimo pabaigos laikas (paskaičiuotas), incidento pavadinimas, incidento sritis, prioritetas, būsena, priskirtas vykdytojas.

Incidentų sąrašas yra automatiškai atnaujinamas kas 60 sekundžių.

Virš incidentų sąrašo yra filtras, kurio pagalba galima atrinkti norimą incidentų sąrašą – pagal incidentų būseną, sritį, užregistravimo laiko intervalą – bei slėpti uždarytus incidentus. Pagal nutylėjimą uždaryti incidentai nerodomi sąraše. Incidentų sąrašą galima eksportuoti į Microsoft Excel programą.

6. Incidento peržiūrėjimas, jo būsenų keitimas, komentavimas

Incidentų sąrašą paspaudus ant incidento numerio bus atverstas incidento peržiūrėjimo langas. Jame pateikiama visa informacija apie incidentą: pavadinimas, numeris, sritis, tipas, registracijos laikas, numatomas išsprendimo laikas, darbų eiga, registracijos regionas, registracijos miestas, registracijos filialas, registruotojo vardas bei pavardė, priskirto incidento sprendėjo vardas bei pavardė, incidento aprašymas, incidento komentarų sąrašas bei būsenų istorija.

Įrašo peržiūra

Pavadinimas: testinis incidentas
Numeris: 75387
Kliento HD numeris:
Turto numeris:
Sritis: Įrangos perkėlimas IMAC
Kompanija: #ATEA, UAB
Regionas: # APT
Filialas: L3
Filialo adresas: Laisvės pr. 3
Registracijos laikas: 2012-04-04 11:33
Numatomas išsprendimo laikas: 2012-04-09 08:33
Prioritetas: Planiniai darbai 4h/4h/3d.d.
Darbų eiga: Vykdoma (Užsakymas užregistruotas)
Preregistravo: Test (TEST)
Priskirtas sprendėjas:

Aprašymas:
 incidento aprašymas

Naujas komentaras

Pridėti
Susieti su...

Siųsti komentarą el. paštu:
☐ registratoriui
 ☐ sprendėjui
 ☐ kontaktiniam asmeniui

Incidento atnaujinimo priežastis:

Atnaujinti
Uždaryti

Naujas failas:

Parinkti...

Siųsti

Istorija ir komentarai:

Laikas	Vardas Pavardė	Būsena arba komentaras
2012-01-09 14:26	Darius Poškus (LIT_TETRA)	▶▶ Užsakymas įvykdytas
2012-01-09 14:25	Darius Poškus (LIT_TETRA)	▶▶ Pradėta spręsti
2012-01-09 13:19	Rasa Balčiūnaitė (ADM_APT)	📧 testas
2012-01-09 13:18	Rasa Balčiūnaitė (ADM_APT)	▶▶ Užsakymas užregistruotas

Atgal
Spausdinti

Įrašius komentarą, galima pasirinkti, kas jį turi gauti: užregistravęs asmuo, sprendėjas, papildomas/–mi kontaktiniai asmenys (kelis el. adresus atskiriame kabliataškiu) ir paspaudžiame „Pridėti“.

Siųsti komentarą el. paštu: ☐ registratoriui ☐ sprendėjui ☐ kontaktiniam asmeniui

7. Ataskaitos

Ataskaitos yra pasiekiamos per navigacijos meniu punktą „Ataskaitos“ → „Excel ataskaita“. Ataskaita yra sąrašas visų incidentų, užregistruotų sistemoje. Ataskaitą galima filtruoti pagal ataskaitos generavimo laikotarpį, incidento sritį, užregistravusį incidentą asmenį/padalinį, incidento išsprendimą pavėluotai/nepavėluotai, incidento esybių paieškos parametrus.

Ataskaita formuojama nustačius norimą filtrą ir paspaudus mygtuką „Filtruoti“.

Ataskaitą taip pat galima eksportuoti į Microsoft Excel programą – reikia nustatyti norimą filtrą ir paspausti mygtuką „Eksportuoti į Excel“. Eksportavimo į Microsoft Excel programą galimybę nustato sistemos administratorius.

Pateikiami šie statistiniai rodikliai:

- kiek iš viso yra įvesta vartotojo esybių;
- kiek iš viso užregistruota incidentų;
- kiek incidentų įvykdyta laiku;
- kiek incidentų yra vykdoma šiuo metu;
- kiek incidentų yra pavėluota įvykdyti;
- kiek incidentų yra pavėluota įvykdyti dėl pateisinamų priežasčių;
- koks yra paslaugos teikimo lygis;
- kiek iš viso sugaišta laiko spręsti incidentus;

Paslaugos (incidentų sprendimo) teikimo lygis yra laiku išspręstų incidentų skaičius, išreikštas procentine išraiška, pagal visą incidentų kiekį.

8. Klientų rolės

Kliento rolės HelpDesk sistemoje:

- Kliento administratorius (mato visų filialų incidentus, taip pat mato „Vartotojai“ → „Vartotojų sąrašas“, kuriame gali koreguoti, kurti vartotojo prisijungimą prie sistemos)
- Kliento koordinatorius (mato tik savo filialo incidentus)
- Kliento operatorius (mato tik savo užregistruotus incidentus)
- Kliento regiono koordinatorius (mato tik savo regiono filialų incidentus)
- Sprendėjas (mato tik jam priskirtus incidentus)

Kiekvienai rolei nurodomas galimybės bei nustatomos teisės pagal atsižvelgus į individualius Kliento poreikius.