

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

1. Общие положения

В данном документе приводится регламент оказания услуг по технической поддержке аппаратного и программного обеспечения Заказчика Сервисным Центром компании ООО «АИДАТех» (далее — СЦ) и определяется порядок взаимодействия представителей Заказчика со специалистами СЦ. Для обеспечения качественной сервисной поддержки следование данному регламенту обязательно как для Заказчика, так и для специалистов СЦ.

2. Порядок оказания услуг по технической поддержке

2.1. Способы заведения сервисных заявок и определение критичности

Заказчик может обратиться в СЦ с целью получения технической поддержки в круглосуточном режиме по следующим каналам связи:

- Электронная почта: support@aidatech.pro
- Телефон: +7 (495) 141-74-44

Вне зависимости от выбранного способа для заведения сервисной заявки Заказчик должен предоставить следующую информацию:

- номер заключенного с ООО «АИДАТех» договора технической поддержки (если продукт не на поддержке, диагностика производится на предмет соответствия стандартам конфигурирования платформы);
- наименование организации/компании, ИНН;
- контактные данные ответственного за данную заявку специалиста Заказчика (ФИО, телефон для оперативной связи, email);
- контактные данные конечного пользователя¹;
- наименование продукта и номер версии ПО;
- ссылка на проект, в котором наблюдается проблема;
- описание проблемы и информацию, подтверждающую факт проблемы (дата возникновения проблемы, логи и журналы событий, снимки экрана, диагностических утилит и т.д.);
- алгоритм воспроизведения проблемы;
- критичность инцидента для Заказчика.

¹ Общение с конечным пользователем происходит при участии L1/L2 -службой сопровождения Заказчика

Отсутствие любого из перечисленного типа данных, может вести к отклонению заявки.

Критичность инцидента определяется влиянием возникшей проблемы на информационные системы и бизнес-процессы Заказчика, в соответствии с чем заявке назначается приоритет. Критичность инцидента классифицируется следующими признаками:

- **Уровень критичности 1** (экстренная ситуация) – инцидент, который приводит к полной неработоспособности или к существенному ухудшению работоспособности Продуктов, что вызывает остановку ключевых бизнес-процессов компании Пользователя.
- **Уровень критичности 2** (высокий приоритет) – инцидент, который существенно сказывается на функционировании Продуктов или ограничивает их применение, что приводит к затруднению функционирования бизнес-процессов компании Пользователя.
- **Уровень критичности 3** (средний приоритет) – инцидент, который не существенно сказывается на функционировании Продуктов или не ограничивает их применение, что приводит к незначительным затруднениям функционирования бизнес-процессов компании Пользователя.
- **Уровень критичности 4** (низкий приоритет) – все остальные инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и функциональность Продуктов.

На основании предоставленной информации специалист СЦ заводит заявку с уникальным идентификатором, в которой фиксируется дата и время обращения, а также описание неисправности в соответствии с обращением Заказчика. Если обращение Заказчика включает несколько запросов или проблем, на каждый отдельный запрос заводится отдельная заявка. По уникальному идентификатору заявки Заказчик получает возможность отслеживать ход ее решения путем обращения в СЦ по телефону.

Для заявок, заводимых с высокими уровнями критичности (1 и 2) Заказчик должен обеспечить оперативное взаимодействие своих ответственных сотрудников со специалистами СЦ. Для заявок 1 критичности при отсутствии обратной связи от Заказчика на запросы специалистов СЦ в течение 2 часов приоритет заявки может быть понижен ответственным специалистом СЦ в одностороннем порядке с добавлением соответствующего комментария в заявке. При изменении характера влияния проблемы на инфраструктуру Заказчика в ходе работы над заявкой приоритет заявки может быть изменен по согласованию с Заказчиком.

2.2. Время и сроки обработки заявки

Заявка считается зарегистрированной после предоставления Заказчиком полного перечня необходимой информации, обозначенного в п. 2.1. После регистрации сервисной заявки работа над ней ответственными специалистами СЦ производится с соблюдением времени и сроков, указанных в Таблице 1 в зависимости от критичности заявки и выбранного уровня поддержки. При этом принимаются следующие определения:

Время реакции – это промежуток времени с момента регистрации заявки в СЦ, и до момента начала работы над проблемой специалистов СЦ, под которым понимается контакт ответственного инженера СЦ с представителем Заказчика, зарегистрировавшим заявку (письмо, комментарий в заявке, инициирующий уведомление заказчика, звонок, или визит на площадку).

Таблица 1 - Время и сроки обработки заявки

Уровень критичности	Режим поддержки	Время реакции
1	24x7**	10 мин*
2		15 мин*
3		30 мин *
4		4 ч*

* - круглосуточно, включая выходные и праздничные дни.

2.3. Закрытие сервисной заявки

После выполнения работ по сервисной заявке ответственный специалист СЦ запрашивает у Заказчика подтверждение об удовлетворительном исполнении заявки (устранении неисправности, предоставлении рекомендаций, требуемой информации и т.д.) и о возможности закрытия заявки. После этого ответственный специалист в системе управления инцидентами отмечает заявку как выполненную, при этом Заказчик получает уведомление о закрытии заявки с описанием предоставленного решения.

2.4. Эскалация сервисной заявки

В случае неудовлетворенности Заказчика работой по заявке, несоблюдения времени и сроков работы по ней, срочного изменения критичности заявки, а также при возникновении каких-либо спорных моментов, Заказчик может эскалировать сервисную заявку. Запрос на эскалацию заявки может быть подан с помощью одного из двух вариантов:

- **через выделенного сервисного менеджера;**
- **отправкой письма на адрес escalation@aidatech.pro .**

При эскалации заявки необходимо указать:

- **номер заявки;**
- **причину эскалации;**
- **текущее влияние проблемы на бизнес-процессы Заказчика;**
- **ответственное лицо и контакты со стороны Заказчика для связи.**

При получении запроса менеджер по эскалации предпринимает возможные шаги по устранению причины эскалации и информирует ответственное лицо Заказчика о текущем состоянии, предпринимаемых мерах по ускорению решения проблемы и ориентировочных сроках устранения проблемы, если таковые известны.

По результатам работы над эскалацией по запросу Заказчика может быть предоставлен отчет, содержащий подробное описание проблемы, приведшей к эскалации, анализ причины ее возникновения и принятых для ее устранения шагов, а также если применимо, меры по недопущению возникновения подобных ситуаций в будущем.

3. Состав услуг технической поддержки

В Таблице 2 приведен перечень сервисных услуг в зависимости от приобретенного уровня технической поддержки.

Таблица 2 - Перечень услуг технической поддержки

Состав услуг по технической поддержке	Уровень технической поддержки	Премиум
Круглосуточный доступ к «горячей линии» для приема и обработки заявок Заказчика		+
Гарантированное время реакции на заявку		+
Консультации по настройке составных частей ПО		+
Консультации по восстановлению работоспособности ПО и его составных частей, включая созданные на платформе продукты		+
Доступ к обновлениям ПО и его составных частей		+
Консультации по обновлению ПО и его составных частей		+
Диагностика продуктов, созданных на платформе		+ (Глубокая диагностика и рекомендации)
Рекомендации по установке дополнительных продуктов на платформу		+ (Рекомендации по организации интеграции)
Удаленное подключение к системе Пользователя для сбора информации, необходимой для решения Запроса*		+
Подключение выделенного инженера на ВКС по звонку		+
Выделенный сервис-менеджер		+
Проактивная поддержка**		+
Прямой доступ к специалистам L2-линии Вендора ПО		+
Проактивный мониторинг предотвращения аварийных ситуаций***		+

* - Удаленное подключение к информационной системе Заказчика/Пользователя осуществляется после получения согласия на доступ к инфраструктуре в письменной или электронной форме. Подключение производится в рамках контекста Запроса по согласованию сторон. Дополнительно, стороны согласуют программное средство и время подключения.

** - Формат проактивной поддержки фиксируется на этапе заключения Договора и распространяется на 1 направление бизнеса Заказчика.

*** - При наличии функционала оповещения у оборудования и/или настроенной системы мониторинга, а также доступа прямого доступа специалистов технической поддержки к данному функционалу/системе с возможностью модификации (по согласованию с техническими специалистами клиента).

Обозначения: «+» - услуга включена; «-» - услуга не включена, но может быть приобретена дополнительно как опция к приобретенному уровню поддержки.

3.1. Ограничения в предоставлении услуг

СЦ обеспечивает оказание качественных услуг и соблюдение сроков работы по заявке в соответствии с выбранным уровнем поддержки при следующих условиях:

- оперативное предоставление по запросу специалистов СЦ необходимой диагностической информации для анализа неисправности (логи и журналы событий, снимки экрана, диагностических утилит и т.д.), или предоставление удаленного доступа к информационным системам Заказчика для самостоятельного получения инженером СЦ необходимой технической информации. При задержках в предоставлении необходимой информации соблюдение времени и сроков работы над заявкой не гарантируется;
- если в процессе обработки заявки по продукту выходит обновление, Заказчик обязан установить актуальную версию продукта и попытаться воспроизвести проблему. В случае, если проблема не воспроизводится на обновленной версии, заявка считается решенной и подлежит закрытию;
- в случае, когда Заказчик не отвечает Исполнителю в рамках активной заявки более 12 рабочих часов с момента обращения Исполнителя - заявка переводится в режим «ожидает клиента». В данном случае SLA по данному типу обращений ставится на паузу и переходит в статус «ожидание Клиента»;
- если Заказчик не подтверждает закрытие заявки и не отвечает на запросы специалиста СЦ, по истечении 5 рабочих дней – Исполнитель вправе считать такую заявку решенной и закрыть;
- наличие резервных копий данных, а также задокументированной конфигурации информационных систем. Специалисты СЦ оставляют за собой право не проводить работы, связанные с потенциальными рисками повреждения или потери данных. Наличие резервных копий пользовательских данных и проведение работ по восстановлению пользовательских данных из резервных копий находится в зоне ответственности Заказчика.

Перечень условных обозначений, сокращений и терминов:

СЦ	–	Сервисный Центр компании ООО «АИДАТех»
ПО	–	Программное обеспечение