

**Публичное соглашение об
уровне сервиса:**

«Техническая поддержка программных продуктов «R-Platforma»»

Содержание

1	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
1.1	СРОК ДЕЙСТВИЯ.....	3
1.2	УЧАСТНИКИ	3
1.3	РЕГУЛИРУЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
1.4	БАЗОВЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
2	ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПЕРЕЧНЯ УСЛУГ, УРОВНЕЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И УРОВНЕЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСА	3
2.1	ОПИСАНИЕ	3
2.1.1	Определение перечня услуг	3
2.1.2	Зависимость и взаимосвязи услуг	4
2.2	УРОВЕНЬ СЕРВИСА	4
2.2.1	Определения	4
2.2.2	Порядок обработки запросов	6
2.2.3	Таблица времени предоставления сервиса	6
2.2.4	Доступность, оперативность сервиса	6
2.2.5	Мониторинг	8
2.2.6	Управление нештатными ситуациями	8
2.2.7	Требования к оформлению заявки	8
2.3	КОНТАКТНЫЕ ЛИЦА И СПОСОБЫ ПРИЁМА ЗАПРОСОВ	8
2.3.1	Способы приёма запросов.....	8
2.3.2	Перечень Уполномоченных лиц	Ошибка! Закладка не определена.

1 Общие положения

Настоящее Соглашение об уровне сервиса (здесь и далее именуемое SLA от англ. "Service Level Agreement) является публичным.

1.1 Срок действия

Срок действия настоящего SLA определяется бессрочным, но может подлежать корректировке.

1.2 Участники

Данный раздел содержит определения:

Исполнитель – ООО «Рубеж»

1.3 Базовые понятия и определения

Техническая Поддержка (ТП) - Это процесс обеспечения гарантии успешной работы клиентов с программными продуктами «R-Platforma».

Запрос - Любое обращение в Техническую поддержку.

Новый запрос - Не зарегистрированное ранее обращение.

Повторный запрос - Зарегистрированное ранее обращение, имеет номер задачи.

Уровни технической поддержки - Разделение групп специалистов, участвующих в поддержке, для осуществления эскалации.

2 Определение перечня услуг, уровней технической поддержки и уровней предоставления сервиса

2.1 Описание

В данном разделе приводится описание видов услуг и соответствующих им действий, производимых Исполнителем в рамках технической поддержки. В дополнение к этой информации приводится матрица зависимости предоставления услуг от услуг, предоставляемых Заказчиком.

2.1.1 Определение перечня услуг

2.1.1.1 Функции первого уровня технической поддержки

Код сервиса	Тип запроса	Описание
C1.1	Запрос	Консультации по вопросам установки, настройки и администрирования Консультации и уточнения документации. Проверка правильности настройки Предоставление обновлений Предоставление утилит Предоставление документации
C1.2	Лицензия	Запрос лицензии демо или постоянной.

Код сервиса	Тип запроса	Описание
C1.3	Задача	Оценка реализация нового функционала. Выявление потребности, уточнение функционала, помощь в подготовке ТЗ для требуемого (нового) функционала ПО. Постановка задачи в разработку на реализацию нового функционала.
C1.4	Ошибка	Помощь в восстановлении после сбоя. Поиск неисправности и выдача рекомендаций по её решению. Выявление ошибок в работе и выдача рекомендаций по их решению. Выявление ошибок, требующих доработки программного обеспечения. Постановка задачи на устранение ошибок разработчикам. Предоставление исправлений (HotFix) по мере их выпуска

2.1.2 Зависимость и взаимосвязи услуг

Выполнение взятых на себя Исполнителем обязанностей невозможно без поставки вспомогательных услуг Заказчиком.

Исполнитель не несет ответственности за неоказание услуги в соответствии с настоящим SLA в том случае, если это было вызвано не предоставлением зависимой услуги.

Следующая таблица приводит зависимости предоставляемых Исполнителем услуг от зависимых услуг, предоставляемых Заказчиком:

№	Услуга	Зависимая услуга
1.	Все услуги по SLA	Предоставление Заказчиком информации запрошенной Исполнителем.
2.	Все услуги по SLA	Обеспечение работы локальной вычислительной сети и необходимых прав доступа к серверам и АРМ.
3.	Все услуги по SLA	Обеспечение установки специализированного диагностического программного обеспечения и/или программного обеспечения для организации удаленного доступа.
4.	Все услуги по SLA	Обеспечение устойчивой мобильной или иной связи и каналов Интернет.

2.2 Уровень сервиса

2.2.1 Определения

Приоритеты для обращения категории "Запрос"

Приоритет запроса	Критерий
Немедленный	Решение нужно в течение 4 рабочих часов.
Срочный	Решение нужно в течение 8 рабочих часов.
Высокий	Решение нужно в течение 3 рабочих дня.
Нормальный	Решение нужно в течение 5 рабочих дней.
Низкий	Решение нужно в течение 10 рабочих дней

Приоритеты для обращения категории "Лицензия"

Приоритет запроса	Критерий
Обращение не имеет деления по приоритетам (любой приоритет)	Необходимо предоставить лицензионный ключ в течении 8 рабочих часов.

Приоритеты для обращения категории "Задача"

Приоритет запроса	Критерий
Обращение не имеет деления по приоритетам (любой приоритет)	Первичный ответ о возможности и сроках реализации в течении 40 рабочих часов. Ответственный за первичное принятие решения о разработке любого нового функционала – менеджер по продукту. Каждое обращение рассматривается отдельно. К рассмотрению обращения подключаются сотрудники разработки.

Приоритеты для обращения категории "Ошибка"

Приоритет запроса	Критерий
Немедленный	Блокирующая ошибка, приводящая приложение в нерабочее состояние, в результате которого дальнейшая работа с системой или её ключевыми функциями становится невозможна. Решение проблемы необходимо для дальнейшего функционирования системы. Приоритет подобного типа стоит назначать ошибкам, возникновение которых мешает работе системы в целом.
Срочный	Критическая ошибка, неправильно работающая ключевая бизнес логика, «дыра» в системе безопасности, проблема, приведшая к временному падению сервера или приводящая в нерабочее состояние некоторую часть системы, без возможности решения проблемы, используя другие входные точки. Решение проблемы необходимо для дальнейшей работы с ключевыми функциями системы. Приоритет подобного типа стоит назначать, когда не работает один из ключевых компонентов системы.
Высокий	Значительная ошибка, часть основной бизнес логики работает некорректно. Ошибка не критична или есть возможность для работы с функцией, используя другие входные точки. Система в целом работает, но что-то работает не так как надо и это сложно обойти.

Приоритет запроса	Критерий
Нормальный	Незначительная ошибка, не нарушающая бизнес логику части приложения, очевидная проблема пользовательского интерфейса. Ошибка, не влияющая на функциональность системы в целом, например, графический баг, usability (да, удобство пользования это минор, так как неудобно использовать не значит нельзя работать).
Низкий	Тривиальная ошибка, не касающаяся бизнес логики приложения, плохо воспроизводимая проблема, малозаметная посредством пользовательского интерфейса, проблема, не оказывающая никакого влияния на общее качество продукта. Грамматика, качество графики и так далее.

2.2.2 Порядок обработки запросов

Все Запросы обрабатываются в порядке их поступления, с учетом типа запроса и приоритета.

2.2.3 Таблица времени предоставления сервиса

Нижеприведённая таблица регламентирует время предоставления сервиса.

Сервис	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт, предп. Дни
C1.1 – C1.4	08.00-17.00 Московское время	08.00-17.00 Московское время	08.00-17.00 Московское время	08.00-17.00 Московское время	08.00-17.00 Московское время

2.2.4 Доступность, оперативность сервиса

Исполнитель в рамках предоставления услуг будет прикладывать все возможные усилия для разрешения возникающих у пользователей проблем в пределах установленных в данном разделе норм.

Сервис/ Приоритет	Реакция на запрос	Диагностика	Решение запроса
C1.1 Немедленный	1 минута по телефону, в течение 2-х рабочих часов через онлайн-систему технической поддержки rplatforma.support@rubezh.ru		В течение 4-х рабочих часов с момента поступления запроса.
C1.1 Срочный	1 минута по телефону, в течение 2-х рабочих часов через онлайн-систему технической поддержки rplatforma.support@rubezh.ru		В течение 8-ми рабочих часов с момента поступления запроса.
C1.1 Высокий	1 минута по телефону, в течение 2-х рабочих часов через онлайн-систему		В течение 3-ти дней с момента

Сервис/ Приоритет	Реакция на запрос	Диагностика	Решение запроса
	технической поддержки rplatforma.support@rubezh.ru		поступления запроса.
C1.1 Нормальный	1 минута по телефону, в течение 2-х рабочих часов через онлайн-систему технической поддержки rplatforma.support@rubezh.ru		В течение 5-ти дней с момента поступления запроса.
C1.1 Низкий	1 минута по телефону, в течение 2-х рабочих часов через онлайн-систему технической поддержки rplatforma.support@rubezh.ru		В течение 10-ти дней с момента поступления запроса.
C1.2 любой приоритет	1 минута по телефону, в течение 2-х рабочих часов через онлайн-систему технической поддержки rplatforma.support@rubezh.ru		В течении 8-ми рабочих часов с момента получения файла system.id
C1.3 любой приоритет	1 минута по телефону, в течение 2-х рабочих часов через онлайн-систему технической поддержки rplatforma.support@rubezh.ru		
C1.4 Немедленный	1 минута по телефону, в течение 2-х рабочих часов через онлайн-систему технической поддержки rplatforma.support@rubezh.ru	В течение 4-х рабочих часов с момента поступления запроса.	Срок решения проблемы определяется по результатам этапа диагностики
C1.4 Срочный	1 минута по телефону, в течение 2-х рабочих часов через онлайн-систему технической поддержки rplatforma.support@rubezh.ru	В течение 8-ти рабочих часов с момента поступления запроса	Срок решения проблемы определяется по результатам этапа диагностики
C1.4 Высокий	1 минута по телефону, в течение 2-х рабочих часов через онлайн-систему технической поддержки rplatforma.support@rubezh.ru	В течение 3-х рабочих дней с момента поступления запроса.	Специальный HotFix-под объект Или следующий релиз в зависимости от того что выйдет ранее
C1.4 Нормальный	1 минута по телефону, в течение 2-х рабочих часов через онлайн-систему технической поддержки rplatforma.support@rubezh.ru	В течение 5-ти рабочих дней с момента поступления запроса.	Следующий релиз

Сервис/ Приоритет	Реакция на запрос	Диагностика	Решение запроса
С1.4 Низкий	1 минута по телефону, в течение 2-х рабочих часов через онлайн-систему технической поддержки rplatforma.support@rubezh.ru	В течение 10-ти дней с момента поступления запроса.	Следующий релиз

2.2.5 Мониторинг

Заказчик осуществляет текущий мониторинг, контроль хода и качества оказания услуг, предусматриваемых настоящим SLA через почтовую переписку либо посредством обращения по многоканальному телефону технической поддержки.

2.2.6 Управление нештатными ситуациями

В случае если Исполнитель предвидит, что исполнение обязательств по SLA в полном объеме невозможно, Исполнитель должен немедленно уведомить ответственного представителя Заказчика и при необходимости разработать совместный план действий по разрешению нештатной ситуации.

2.2.7 Требования к оформлению заявки

В теле письма-обращения укажите:

Тип запроса - укажите Ваш Тип запроса

Тема - Краткое описание запроса

Приоритет - укажите Приоритет запроса в соответствии с Вашим Типом запроса

Общая информация – объект, КАПС

Версия ПО - укажите версию ПО

Окружение - Операционная система

Описание - детальное описание проблемы, точные формулировки или скриншоты выводимых сообщений об ошибках, описание Ваших действий решения проблемы и полученные результаты, в формате: Действие, Ожидаемый результат, Полученный результат.

Срок исполнения - укажите желаемый срок исполнения в соответствии с выбранным приоритетом.

Вложение - Приложить файлы сформированные утилитой "SupportSystemInfo", а также необходимые файлы и скриншоты.

2.3 Контактные лица и способы приёма запросов

2.3.1 Способы приёма запросов

Для выполнения услуг по оказанию технической поддержки запросы могут приниматься следующими способами:

1. Системой автоматических тикетов rplatforma.support@rubezh.ru. Запросу присваивается уникальный идентификатор (номер запроса), который необходимо сохранять во всех последующих обращениях в ТП на эту тему. Обработка запроса производится в онлайн-системе технической поддержки.
2. Телефонная связь по телефону 8-800-600-12-12 доб.7. Запросу присваивается уникальный идентификатор (номер запроса), который необходимо сохранять во всех последующих обращениях в ТП на эту тему. Обработка запроса производится в онлайн-системе технической поддержки.