



РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ	3
2. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ	3
3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	4
4. ВРЕМЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)	8

1. ВВЕДЕНИЕ

Данный документ содержит регламент оказания услуг по технической поддержке программы для ЭВМ UNA DESK (далее – Регламент поддержки) и определяет процедуру и условия проведения работ по технической поддержке программы для ЭВМ UNA DESK.

2. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

В данном документе используются следующие термины и обозначения:

Термин	Значение
Неисправность (сбой) ПО	Факт повторно воспроизводимого Заказчиком невыполнения Программным обеспечением, находящимся в промышленной эксплуатации, своих функций.
Ответственный за взаимодействие с Исполнителем по вопросам сопровождения ПО	Представитель Заказчика, отвечающий за организацию процесса эксплуатации Системы.
Рабочее время Исполнителя	Период с 10:00 до 17:00 по московскому времени, с понедельника по пятницу (5-дневная рабочая неделя), кроме выходных и праздничных дней, установленных действующим Законодательством Российской Федерации.
Техническая документация	Техническая документация, полученная Заказчиком от Исполнителя в бумажном или электронном виде, в порядке, предусмотренном Договором, в рамках завершения проекта внедрения ПО UNA DESK.
Helpdesk	Система технической поддержки решения проблем пользователей с аппаратным и программным обеспечением.
Программное обеспечение UNA DESK (далее – ПО)	Специализированное программное обеспечение для автоматизированного создания учебных материалов, симуляций и документации для пользователей различных ИТ-систем, для централизованного хранения этих документов, быстрого обновления и обучения пользователей ИТ-системам и бизнес-процессам.
Программное обеспечение, находящееся в промышленной эксплуатации	ПО UNA DESK, принятое Сторонами (Заказчиком и Исполнителем) в промышленную эксплуатацию в следующих условиях:
	<ul style="list-style-type: none">• после выполнения Исполнителем комплекса услуг по внедрению UNA DESK в рамках отдельного Договора между Сторонами и подписания акта сдачи-приемки работ Сторонами;

	<ul style="list-style-type: none"> после проведения Исполнителем приемки ПО UNA DESK, внедренного Заказчиком без привлечения Исполнителя, на основании заключения договора о продаже лицензий ПО UNA DESK.
Эксплуатационная площадка	Подразделение Заказчика, эксплуатирующее ПО UNA DESK.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Устранение неисправностей и сбоев (далее – сбоев) в программном обеспечении UNA DESK (далее – ПО).

3.1.1. Ситуации, возникающие у Заказчика в результате Сбоя в ПО, классифицируются по сложности по перечисленным ниже категориям:

- «Критическая» – означает, что ПО частично или полностью не выполняет основной функции по реализации диалога с пользователями, при наличии интеграции, не выполняет заданной транзакции в интеграционной системе.
- «Серьезная» – ПО выполняет основную функциональность, т.е. ведет диалог с пользователями, но работает с временными задержками, либо отвечает на большинство вопросов пользователей некорректно.
- «Проблемная» – Заказчик определил проблему или потенциальную проблему, но она не оказывает серьезного воздействия на функционирование ПО и работу в нем пользователей.
- «Консультационная» - Заказчик обращается к Исполнителю за консультацией по поводу функционала ПО.

Первичную диагностику ситуации производит Заказчик. В ходе проведения работ по согласованию работ категория ситуации может быть изменена.

3.1.2. Для устранения Исполнителем выявленного Заказчиком Сбоя ПО Заказчик обязан передать Исполнителю сведения о Сбое в ПО. Сообщение о Сбое в ПО должно содержать следующую обязательную информацию:

- наименование навыка, в котором происходит Сбой;
- предоставление логов диалогов с пользователями, в рамках которых Исполнитель сможет проанализировать причину Сбоя и устранить ее;
- детальное описание сути Сбоя в ПО;
- последовательность действий, приведших к Сбою в ПО или описание предшествующих обстоятельств, событий.

3.1.3. Допустимы следующие способы передачи Исполнителю сведений о Сбое в ПО:

- через онлайновый сервис на портале UNA DESK, раздел «Поддержка»:

The screenshot shows the UNA DESK support interface. On the left, a sidebar menu includes 'Поддержка' (Support) under the 'Бизнес-процессы' (Business Processes) section. The main area is titled 'Поддержка' (Support) and contains a form for creating a ticket. The form fields include 'Проблема' (Problem) set to 'Расходы' (Expenses), 'Тема обращения' (Subject) set to 'Расходы', 'Вопрос' (Question) set to 'Расходы', and a file upload section for PDF or XLS files. A 'Отправить' (Send) button is at the bottom. Below the form, a message from 'Техподдержка' (Technical Support) is shown: 'Спасибо за обращение, закрываю тему' (Thank you for the inquiry, closing the topic). The ticket status is 'Жду ответ' (Waiting for a response) with a timestamp of '25 мая 2023' (May 25, 2023). Another message from 'Техподдержка' follows: 'Привет! Спасибо за ваше обращение! Это автоматический ответ, чтобы вы знали, что мы получили ваше письмо. Я отвечу вам в ближайшее время! Спасибо! Петр Иванов, Служба поддержки клиентов' (Hello! Thank you for your inquiry! This is an automatic response to let you know that we received your message. I will respond to you shortly! Thank you! Petr Ivanov, Client Support Service). The ticket status is 'Жду ответ' (Waiting for a response) with a timestamp of '25 марта 2023' (March 25, 2023). The bottom of the screen shows a navigation bar with page numbers 1, 2, 3, 4, 5, ..., 10, ...

- через электронную почту службы поддержки Исполнителя: support@una-desk.com.

3.1.4. Исполнитель принимает заявки по устранению неисправностей и сбоев в ПО с 9:00 до 17:00 с понедельника по пятницу, исключая праздничные дни. В случае окончания установленного временного графика для категорий ситуаций:

- «критическая» – решение проблемы по обоюдному согласованию Исполнителя и Заказчика продлевается после 18:00;
- «серьёзная» – решение проблемы может быть перенесено на следующий день регламентированного выше графика устранения неисправностей или продлевается после 18:00 по обоюдному согласованию Исполнителя и Заказчика;
- «проблемная» – решение проблемы может быть перенесено на следующий день регламентированного выше графика устранения неисправностей;

- «консультационная» - решение проблемы может быть перенесено на следующий день регламентированного выше графика устранения неисправностей.
- 3.1.5. При возникновении ситуаций типа «Критическая» и «Серьезная» Заказчик обязан обеспечить присутствие на рабочем месте Ответственного за взаимодействие с Исполнителем по вопросам сопровождения Системы и выполнение им всех рекомендаций и поручений сотрудников Исполнителя по устранению Сбоя в ПО в течение всего срока проведения работ Исполнителем.
- 3.1.6. Очередь заявок на устранение Сбоя выстраивается таким образом, что в первую очередь обрабатывается заявка с более высокой категорией срочности. То есть, в случае получения от Заказчика заявки с более высокой категорией срочности, чем выполняемая в это время заявка, текущие работы прекращаются. Исполнитель начинает работы по заявке с более высокой категорией срочности. Время ответа службы поддержки Исполнителя основано на категории срочности заявки.

- 3.1.7. В качестве решения проблемы Исполнитель может предоставить:
- консультации, рекомендации Ответственному за взаимодействие с Исполнителем по вопросам сопровождения ПО, если в результате их реализации Сбой в ПО устраняется, при этом по согласованию Сторон Исполнитель может для устранения Сбоя в ПО предоставлять консультации и рекомендации в офисе Заказчика;
 - исправленное программное обеспечение, если Сбой в ПО был связан с ошибкой в программном обеспечении и при использовании исправленного программного обеспечения Сбой в ПО устраняется.

Допустимым вариантом решения проблемы считается выполнение Исполнителем таких действий, в результате которых ситуация, возникшая у Заказчика из-за Сбоя в ПО, может быть переведена на более низкий уровень срочности. В этом случае Заказчик обязан передать Исполнителю подтверждение перевода ситуации на другой уровень срочности, а Исполнитель обязан продолжить работу по устранению Сбоя в ПО в соответствии с новым заявлением Заказчиком уровнем срочности ситуации.

- 3.1.8. После устранения Сбоя в ПО Заказчик обязан передать Исполнителю подтверждение устранения Сбоя в Системе и описание выполненных работ и/или рекомендации, инструкции.

3.2. Доработка или адаптация программного обеспечения (далее ПО) или информационных баз ПО.

- 3.2.1. Заявки на доработку или адаптацию ПО классифицируются по срочности по перечисленным ниже категориям:

- «Особо срочная» – означает, что данная доработка должна быть выполнена в первую очередь, в кратчайший срок, возможно с использованием сверхурочных работ.
- «Срочная» – означает, что данная доработка должна быть выполнена в ближайшее время;
- «Плановая» – означает, что данная доработка должна быть выполнена в соответствии с возможностями Исполнителя.

Первичную диагностику ситуации производит Заказчик. В ходе проведения работ по согласованию работ категория ситуации может быть изменена.

Для выполнения заявки на доработку Исполнителем Заказчик обязан передать Исполнителю требования на данную доработку.

3.2.2. Допустимы следующие способы передачи Исполнителю сведений о Сбое в ПО:

- через онлайновый сервис на портале Исполнителя;
- через электронную почту службы поддержки Исполнителя: support@una-desk.com.

3.2.3. Обработка заявок на доработки производится в зависимости от их срочности и реализована по принципу – в первую очередь обрабатывается заявка с более высокой категорией срочности. То есть, в случае получения от Заказчика заявки с более высокой категорией срочности, чем выполняемая в это время заявка, текущие работы могут прекращаться. Исполнитель начинает работы по заявке с более высокой категорией срочности. Время ответа службы поддержки клиента основано на категории срочности заявки. Исполнитель обязан при получении заявки предоставить информацию о сроках решения проблемы, описанной в заявке, в течение одного рабочего дня с момента получения заявки.

3.2.4. В качестве решения проблемы Исполнитель может предоставить:

- консультации, рекомендации Ответственному за взаимодействие с Исполнителем по вопросам сопровождения Системы;
- доработанное программное обеспечение;
- инструкции для корректировки информационных баз.

3.2.5. После выполнения заявки Исполнитель обязан передать Заказчику доработанную версию системы и инструкцию по ее установке. Заказчик обязан провести тестирование и передать Исполнителю подтверждение внедрения доработки.

4. ВРЕМЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

4.1. Временные показатели услуг Технической поддержки определяются в соответствии с Таблицами 1, 2 и 3. Уровень SLA оговорен в Договоре, заключенном между Заказчиком и Исполнителем.

Таблица 1. Временные показатели услуг технической поддержки ПО при уровне SLA 1 (max attention)

Показатели	Классификация проблем			
	Критическая	Серьезная	Проблемная	Консультация
Время ответа специалиста	30 минут	1 час	1 час	3 часа
Время диагностики	1 час	2 час	2 часа	
Время предоставления временного решения (в случае его возможности)	4 часа	4 часа	8 часов	
Время предоставления постоянного решения	1 день	1 день	2 дня	8 часов

Таблица 2. Временные показатели услуг технической поддержки ПО при уровне SLA 2 (professional attention)

Показатели	Классификация проблем			
	Критическая	Серьезная	Проблемная	Консультация
Время ответа специалиста	2 часа	4 часа	4 часа	2 часа
Время диагностики	3 часа	3 часа	8 часов	
Время предоставления временного решения (в случае его возможности)	1 день	2 дня	2 дня	
Время предоставления постоянного решения	3 дня	3 дня	3 дня	2 дня

Таблица 3. Временные показатели услуг технической поддержки ПО при уровне SLA 3 (standard attention)

Показатели	Классификация проблем			
	Критическая	Серьезная	Проблемная	Консультация
Время ответа специалиста	4 часа	4 часа	1 день	1 день

Время диагностики	8 часов	8 часов	8 часов	
Время предоставления временного решения (в случае его возможности)	1 день	3 дня	3 дня	
Время предоставления постоянного решения	4 дня	4 дня	5 дней	3 дня

- 4.2. Для обеспечения возможности оказания услуг Технической поддержки Заказчик предоставляет Исполнителю удаленный доступ к обслуживаемому ПО.
- 4.3. В случае, если удаленный доступ обеспечен Заказчиком, отсчет времени начинается с момента доставки Исполнителю Заявки от Заказчика. Если удаленный доступ невозможен по техническим или организационным причинам, то отсчет времени начинается с момента прибытия специалиста Исполнителя на объект Заказчика. Решение о выезде на объект принимается по взаимному соглашению Сторон.
- 4.4. Отсчет времени диагностики начинается по истечении времени, отведенного на ответ специалиста.
- 4.5. Отсчет времени предоставления временного решения начинается после окончания диагностики.
- 4.6. В случае, если временное решение не может быть предоставлено, отсчет времени предоставления постоянного решения начинается после окончания диагностики.
- 4.7. Отсчет времени предоставления постоянного решения начинается после окончания времени, отведенного на предоставление временного решения.
- 4.8. В случае, если ведется разработка новой версии элементов ПО, может быть наложен мораторий на изменения в соответствующих элементах. В этом случае поставка исправлений ведется по графику поставок ПО, а согласованное время учитывается при оценке уровня сервиса.