



---

**РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И  
ДОРАБОТКЕ (АДАПТАЦИИ) ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭВМ UNA DESK**

## 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 и описание услуг по доработке (адаптации) программы для ЭВМ UNA DESK (далее – Регламент поддержки) и определяет процедуру и условия проведения работ по технической поддержке и доработке (адаптации) программы для ЭВМ UNA DESK.

## 2. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

В данном документе используются следующие термины и обозначения:

Термин	Значение
<b>Неисправность (сбой) ПО</b>	Факт повторно воспроизводимого Заказчиком невыполнения Программным обеспечением, находящимся в промышленной эксплуатации, своих функций.
<b>Ответственный за взаимодействие с Исполнителем по вопросам сопровождения ПО</b>	Представитель Заказчика, отвечающий за организацию процесса эксплуатации Системы.
<b>Рабочее время Исполнителя</b>	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.
<b>Техническая документация</b>	Техническая документация, полученная Заказчиком от Исполнителя в бумажном или электронном виде, в порядке, предусмотренном Договором, в рамках завершения проекта внедрения ПО UNA DESK.
<b>Helpdesk</b>	Система технической поддержки решения проблем пользователей с аппаратным и программным обеспечением.
<b>Программное обеспечение UNA DESK (далее – ПО)</b>	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.
<b>Программное обеспечение, находящееся в промышленной эксплуатации</b>	ПО UNA DESK, принятое Сторонами (Заказчиком и Исполнителем) в промышленную эксплуатацию в следующих условиях: <ul style="list-style-type: none"><li>• после выполнения Исполнителем комплекса услуг по внедрению UNA DESK в рамках отдельного Договора между Сторонами и подписания акта сдачи-приемки работ Сторонами;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• после проведения Исполнителем приемки ПО UNA DESK, внедренного Заказчиком без привлечения Исполнителя, на основании заключения договора о продаже лицензий ПО UNA DESK.</li> </ul>
<b>Эксплуатационная площадка</b>	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 или с запросом по кастомизации (доработке) программы для ЭВМ UNA DESK.

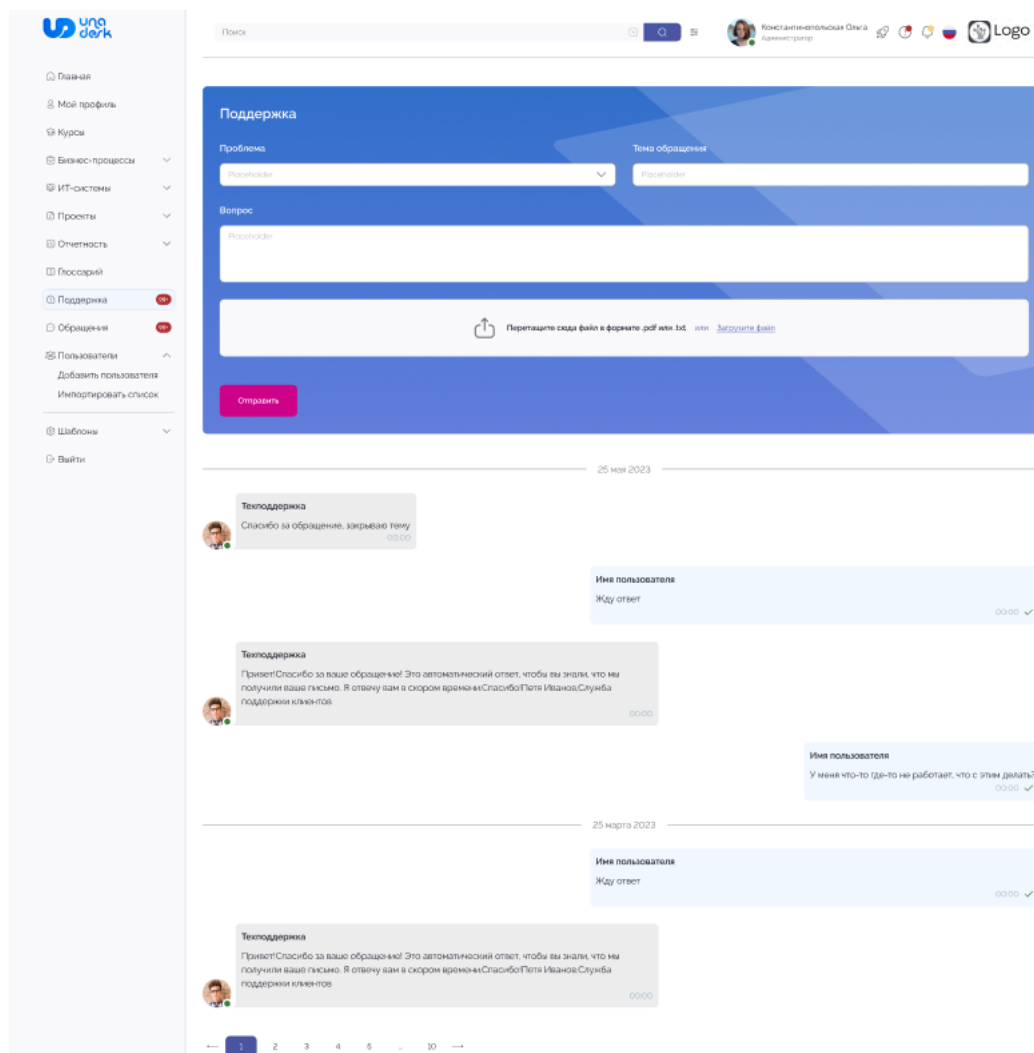
Первичную диагностику ситуации производит Заказчик. В ходе проведения работ по согласованию работ категория ситуации может быть изменена.

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



- через электронную почту службы поддержки Исполнителя: info@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 или последующие дни регламентированного выше графика устранения неисправностей. В случае необходимости оценка сроков и трудозатрат для доработки (кастомизации) программы для ЭВМ UNA DESK по консультационным обращениям производится дополнительно.

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;
- предложение по доработке ПО по требованиям Заказчика, при этом предложение должно включать оценку трудозатрат и времени доработки ПО.

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 заявленным 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 (кастомизация) 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, а Исполнитель обязан произвести оценку трудозатрат и необходимого времени для осуществления такой заявки.

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

- через онлайн-сервис на портале Исполнителя;
- через электронную почту службы поддержки Исполнителя: [info@una-desk.com](mailto:info@una-desk.com).

3.2.3. Обработка заявок на доработки производится после согласования с Заказчиком основных условий, в т.ч. бюджета по доработкам, 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 и 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.