САТЕЛ

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ СИСТЕМЫ «РТУ-МОНИТОРИНГ»

satel.ru

Настоящий регламент Стандартного уровня технической поддержки (далее – Регламент) определяет состав, порядок и условия предоставления услуг технической поддержки системы «РТУ-Мониторинг» (далее – Программа).

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
«Время ответа» (Время предоставления временного решения, Время восстановления, Время промежуточного решения)	Срок между получением Запроса Заказчика и предоставления Исполнителем предварительного решения обеспечивающего функционирование Программы без признаков ситуации, вызвавшей Запрос соответствующего уровня критичности, но не гарантирующее выявления причин ее возникновения.
«Время реагирования»	Время между регистрацией Исполнителем Запроса от Заказчика и первым ответом Исполнителя по телефону или электронной почте Заказчику.
«Время решения» (Время предоставления окончательного решения)	Срок между получением Запроса Заказчика и окончательным решением Проблемы, устраняющим причины возникновения Запроса, согласованным и принятым Заказчиком
«Документация»	Руководство пользователя в электронном или печатном виде, а также любые технические замечания к версии и другая техническая сопроводительная документация к Программе.
«Заказчик»	Юридическое лицо, которому оказываются услуги технической поддержки Программы.
«Запрос»	Заявка в письменном виде, отправленная Уполномоченным представителем Заказчика по электронной почте либо через портал технической поддержки https://support.satel.org Исполнителя для получения услуг технической поддержки.
«Запрос на доработку»	Предложения Заказчика Исполнителю по доработке Программы, а также сообщения об обнаруженных ошибках в информации о Программе, размещенной на официальном сайте https://support.satel.org Исполнителя либо в документации к Программе.
«Исполнитель»	Юридическое лицо, которое оказывает услуги по технической поддержке Программы.
«Приоритет запроса»	Степень значимости Запроса для Заказчика, определяющая Время реагирования Исполнителя, согласно Раздела 5 Регламента. Приоритет запроса определяется Заказчиком самостоятельно. В случае несоответствия или изменения значимости, приоритет может быть переопределен Исполнителем без уведомления Заказчика.

Термин	Определение
«Приостановлено» (Ожидаем клиента, Решение предложено)	Период времени, который не учитывается при определении общего Времени ответа и Времени решения Запроса. Причины установления статуса «Приостановлено» включают, но не ограничиваются: 1. сбор диагностической информации Заказчиком (логи, файлы конфигурации, трейсы, схемы организации связи и так далее) 2. выполнение Заказчиком рекомендаций Исполнителя 3. проверка Заказчиком предоставленного Исполнителем решения Запроса 4. просьба Заказчика и другие причины, независящие от Исполнителя Статус «Приостановлено» устанавливается Исполнителем по согласованию с Заказчиком или при выполнении Заказчиком действий, описанных в пп 1-4, установленных выше. Исполнитель направляет Заказчику уведомление о выставлении статуса «Приостановлено».
«Проблема»	Событие, которое является причиной нарушения работы Программы, изложенной в Документации к Программе Исполнителя.
«Программа»	Система «РТУ-Мониторинг».
«Программно-аппаратное окружение»	Установленное у Заказчика программно-аппаратное окружение сторонних производителей, не относящееся к Программе Исполнителя, включая, но не ограничиваясь: операционные системы, сетевая инфраструктура, серверы, шлюзы, коммутаторы и системы мониторинга, прочее оборудование сторонних производителей.
«Производительность» (Пропускная способность)	Параметры Лицензионной пропускной способности Программы, предоставленной Заказчику в рамках Лицензионного договора.
«Рабочий день»	Ежедневно, за исключением суббот и воскресений (суббота или воскресенье считается рабочим днем только при переносе выходного дня с субботы или воскресенья на иной день федеральным законом или нормативным актом Правительства РФ), а также выходных и праздничных дней, определяемых в соответствии с действующим законодательством РФ.
«Сервисный запрос»	Запрос на предоставление обновлений или запрос на техническое обслуживание Программы.
«Уполномоченный представитель Заказчика»	Представитель Заказчика, который вправе обращаться к Исполнителю за получением технической поддержки Программы. Заказчик гарантирует, что уполномоченные представители Заказчика обладают достаточным уровнем знаний, необходимых для получения технической поддержки.

Термин	Определение
«Учетная карточка»	Зарегистрированная учётная запись представителя Заказчика в рамках своей компании на портале технической поддержки https://support.satel.org. Исполнителя, позволяющая самостоятельно регистрировать Запросы и отслеживать статус работ. Исполнитель после заключения Договора технической поддержки сообщает Уполномоченному представителю Заказчика посредством электронной почты логин, пароль для обеспечения возможности использования портала технической поддержки https://support.satel.org/
«Функциональная/ техническая спецификация»	Документ, описывающий функциональные, технические характеристики и аппаратные требования Программы.

УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

Услуги	Стандартный уровень
Возможность отправлять и отслеживать Запросы через портал технической поддержки https://support.satel.org/	✔
Запросы на предоставление рекомендаций и (или) помощи по установке, настройке и эксплуатации Программы. Поддержка предоставляется только в отношении Программы и компонентов, установленных Исполнителем, и не распространяется на Программно-аппаратное окружение, предоставленное Заказчиком.	Начальная установка. Консультации при резервном копировании и восстановлении Программы. Консультации по инцидентам мониторинга, связанным с работой Программы.
Обновление версии Программы с одной версии до новой вспомогательной версии (т. е. обновление для исправления ошибок внутри уже установленной версии Программы у Заказчика) или до основной новой версии (т. е. обновление для включения новых функциональных возможностей).	Обновление для исправления ошибок – без ограничений. Обновление до основной новой версии – 1 раз в год.
Экстренные обновления: если для устранения критичной или имеющей высокий приоритет Проблемы не было найдено временное решение, то может быть предложено оперативное обновление для быстрого применения вне основного цикла разработки и выпуска версий Программы.	Обновление для исправления ошибок – без ограничений.
Удаленный доступ к серверу Заказчика по протоколам SSH и HTTPS, предоставляемый персоналу Исполнителя, необходимый для устранения неполадок и анализа с целью диагностики и выявления основной Проблемы или Проблем, послуживших причиной Запроса, и их устранения. Поддержка предоставляется только в отношении Программы и компонентов, установленных Исполнителем, и не распространяется на Программно-аппаратное окружение, предоставленное Заказчиком.	✔

Услуги	Стандартный уровень
При наличии возможности Исполнитель предоставляет временные или постоянные обходные решения проблем, затрагивающих Программу, для поддержки работоспособности Программы и сведения к минимуму времени простоев.	✔
*Запросы о включении дополнительных (новых) функций в будущие версии Программы могут быть сделаны через портал технической поддержки https://support.satel.org/ и будут рассмотрены в течении месяца для включения в дорожную карту развития Программы.	✔

*Запросы на доработку рассматриваются как Запрос с низким приоритетом. В отдельных случаях Запросы на доработку могут быть рассмотрены за отдельную стоимость и требуют заключения отдельного Договора.

КЛАССИФИКАЦИЯ ЗАПРОСОВ ПО СТЕПЕНИ КРИТИЧНОСТИ

Критичный приоритет

1. Программа готова к работе и внедрена как коммерческий сервис (находится в эксплуатации), но качество сервиса ухудшается или сервис не функционирует, как в одном или нескольких следующих случаях:

- ситуации полной неработоспособности серверной части ПО

2. Если для ситуации найдено временное решение, восстанавливающее работоспособность ПО для пользователей, приоритет Заявки может быть понижен Исполнителем.

Высокий приоритет

1. Программа готова к работе и внедрена как коммерческий сервис (находится в эксплуатации), но качество сервиса ухудшается или сервис не функционирует, как в одном или нескольких указанных ниже случаев, в ограниченном интервале времени или объеме по сравнению с Критичным приоритетом:

- происходит периодическая произвольная перезагрузка Программы реже одного раза в сутки
- при определенных условиях не работает какая-либо основная функция, заявленная в описании Программы
- не работает механизм резервирования
- заканчивается место на жестком диске
- недоступен веб-интерфейс администратора Программы

2. Программа не полностью работоспособна (Критичный приоритет), но найдено Временное решение, восстанавливающее возможности полного использования Программы.

Средний приоритет

1. Программа не находится в коммерческой эксплуатации (решение находится в режиме бета-тестирования).

2. Программа работоспособна, но была обнаружена проблема, вызывающая неправильную работу второстепенной функциональности Программы с минимальным негативным влиянием на сервис.

3. Программа работоспособна, но в работе какой-либо второстепенной функциональности возникают периодические или редкие сбои не чаще одного раза в 8 (восемь) часов.

4. Приоритет является высоким (Высокий приоритет), но найдено Временное решение, восстанавливающее возможности полного использования Программы.

5. Обновление Программы или изменение Производительности.

Низкий приоритет

Запросы с низким приоритетом, которым нельзя присвоить ни один из указанных выше уровней, будут рассмотрены, но не имеют определенной целевой даты решения. Приоритет этих Запросов будет установлен совместно с Заказчиком. Такие Запросы будут решаться в зависимости от приоритета и доступного времени:

- обнаружена команда с некорректным выводом
- ошибки в работе дополнительных сервисов
- недоработки в веб-интерфейсе, не влияющие на функциональность Программы

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

Горячая линия

В случае возникновения ситуации в процессе эксплуатации Программы, с которой сам Заказчик справиться не может, Заказчик, при наличии зарегистрированной учётной карточки на портале технической поддержки https://support.satel.org/ Исполнителя, оформляет соответствующий Запрос. Заказчик имеет право запросить Исполнителя по телефону Горячей линии об оказании технической поддержки на основании оформленного Запроса.

Телефон: + 7 (495) 785-88-75

Электронная почта: hd@satel.org

Факс: +7 (495) 785-88-78

Сайт:https://support.satel.org

В случае изменения контактов Горячей линии, которые находятся в ведении Исполнителя, Исполнитель обязуется предоставлять новую контактную информацию Заказчику в сроки до 3 (трех) дней в письменной форме (т.е. по электронной почте).
Если для решения Запроса необходим выезд на площадку Заказчика, то Запрос переводится в статус Приостановлено до момента согласования условий и сроков приезда специалиста Исполнителя на площадку Заказчика. Стоимость выезда специалистов Исполнителя на площадку Заказчика согласовывается дополнительно.

Порядок обработки Запросов

> Заказчик отправляет все Запросы на электронную почту Горячей линии. Запросы могут отправляться на Горячую линию по электронной почте, либо могут открываться самостоятельно Заказчиком на портале технической поддержки Исполнителя https://support.satel.org (доступно при наличии зарегистрированной учётной карточки). При отправке Запроса Критического уровня Заказчик обязан продублировать данный Запрос по телефону.

Запрос автоматически регистрируется на портале технической поддержки https:// support.satel.org, Запросу присваивается уникальный номер и сообщается Заказчику.

Уровень критичности определяется Заказчиком, но может быть изменен по взаимному согласию Исполнителя и Заказчика.

Заказчик может обращаться на Горячую линию по телефону и узнавать о статусе решения Запроса по его уникальному номеру или осуществлять контроль за решением Запроса через портал технической поддержки https://support.satel.org.

Если решение по Запросу не может быть предоставлено немедленно, то Исполнитель назначает ответственного инженера со стороны Исполнителя, который связывается с ответственным инженером Заказчика в течение Времени реагирования в соответствии со степенью критичности Запроса, как указано в разделе 5 настоящего Регламента.

В процессе решения Запроса Исполнитель имеет право запросить у Заказчика диагностическую информацию, необходимую ему для решения Запроса, а именно: логи, файлы конфигурации, трейсы, схемы организации связи и т.п.

На время сбора диагностической информации Запрос переходит в статус Приостановлено.

Если в ходе решения Запроса Заказчику требуется поменять неисправное оборудование, данному Запросу устанавливается статус Приостановлено до момента замены неисправного оборудования.

По завершении работ по устранению Проблемы в рамках Запроса Исполнитель обязан проинформировать Заказчика о причинах возникновения Проблемы и ходе ее устранения.

Запрос может быть закрыт только после того, как Заказчик убедится в устранении Проблемы и даст согласие на закрытие Запроса.

В случае если Заказчик не предоставляет запрашиваемую Исполнителем информацию в течение 7 (семи) дней и не сообщает о причинах задержки, Запрос может быть закрыт Исполнителем автоматически в одностороннем порядке.

Фактическое Время ответа по Запросу определяется как промежуток времени между отправкой Запроса на Горячую линию и отправкой подтверждения предоставления Исполнителем предварительного решения Запроса со стороны Заказчика за вычетом времени нахождения Запроса в статусе Приостановлено.

Фактическое Время решения по Запросу определяется как промежуток времени между отправкой Запроса на Горячую линию и отправкой подтверждения закрытия Запроса со стороны Заказчика за вычетом времени нахождения Запроса в статусе Приостановлено.

СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

Вид услуги	Режим работы	Время реакции	Время восстановления/ Время промежуточного решения	Время окончательного решения
Горячая линия	5*8 с 9.00 до 18.00 (МСК)			
Экстренное восстановление (Критичный приоритет)	5*8 с 9.00 до 18.00 (МСК)	1 ч.	8 рабочих часов	В случае сохранения работоспособности Программы на доаварийном уровне в течение 48 часов (период стабильности) после предоставления Временного решения Запрос с этого момента рассматривается как Запрос более низкого уровня
Решение неаварийных запросов:				
Высокий приоритет	5*8	1 РД	5 РД	15 РД
Средний приоритет	5*8	1 РД	22 РД	22 РД
Низкий приоритет	5*8	2 РД	В зависимости от доступного времени («best effort»)	

* «РД» - Рабочий день

ВАЖНО!

1. **Ответственность за резервное копирование лежит на Заказчике.**
2. **Техническая поддержка Исполнителя не несет ответственности за утерю данных при отсутствии резервирования на стороне Заказчика.**
3. **Техническая поддержка оказывается удаленно – выезд специалистов возможен исключительно при наличии на это достаточных оснований (перечень оснований определяет Исполнитель).**
4. **Запросы на доработку рассматриваются вне рамок технической поддержки за отдельную плату, без применения каких-либо SLA.**