129110, Москва, ул. Щепкина , дом 58, строение 3
пом.IV, 3 этаж, комн. №1
Тел: +7 (495) 785-88-77, Факс: +7 (495) 785-88-78
E-mail: office@satel.org, www.satel.org

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭВМ: «РТУ-АТМОСФЕРА: ОМНИКАНАЛЬНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР»

Настоящий регламент **Стандартного/Премиального** уровня технической поддержки (далее - «Регламент») определяет состав, порядок и условия предоставления услуг технической поддержки программы для ЭВМ: «РТУ-Атмосфера: Омниканальный контакт-центр» (далее – «Программа»).

1. Определения

«Исполнитель» – юридическое лицо, которое оказывает услуги по технической поддержке Программы.

«Заказчик» – юридическое лицо, которому оказываются услуги технической поддержки Программы.

«Программа» (программа для ЭВМ: **«**РТУ-Атмосфера: Омниканальный контакт-центр**»** (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2016612517 от 01.03.2016г. Регистрация в Едином реестре российских программ для ЭВМ и баз данных № 3091 от 14.03.2017г.)) – означает версию программы для ЭВМ, представленной в объективной форме совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств в целях получения определенного результата с функциональностью, изложенной в функциональной/технической спецификации размещаемой на портале технической поддержки https://helpdesk.satel.org/ в разделе, доступном Заказчику.

«Функциональная/техническая спецификация» – документ, описывающий функциональные, технические характеристики и аппаратные требования Программы.

«Производительность» («Пропускная способность») - параметры Лицензионной пропускной способности Программы, предоставленной Заказчику в рамках Лицензионного договора.

«Документация» - означает руководство пользователя в электронном или печатном виде, а также любые технические замечания к версии и другую техническую сопроводительную документацию к Программе.

«Запрос» – заявка в письменном виде, отправленная Уполномоченным представителем Заказчика по электронной почте, либо через портал технической поддержки https://helpdesk.satel.org Исполнителя для получения услуг технической поддержки.

«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.

«**Сервисный запрос**» - запрос на предоставление обновлений или запрос на техническое обслуживание Программы.

«**Запрос на доработку**» - предложения Заказчика Исполнителю по доработке Программы, а также сообщения об обнаруженных ошибках в информации о Программе, размещенной на официальном сайте https://helpdesk.satel.org Исполнителя, либо в документации к Программе.

«**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.

«**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.

САТЕЛ

129110, Москва, ул. Щепкина , дом 58, строение 3
пом.IV, 3 этаж, комн. №1
Тел: +7 (495) 785-88-77, Факс: +7 (495) 785-88-78
E-mail: office@satel.org, www.satel.org

«Учетная карточка» - зарегистрированная учётная запись представителя Заказчика в рамках своей компании на портале технической поддержки https://helpdesk.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://helpdesk.satel.org.

«**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.

«**Проблема**» – событие, которое является причиной нарушения работы Программы, изложенной в Документации к Программе Исполнителя.

«Время реагирования/реакции» – время между регистрацией Исполнителем Запроса от Заказчика и первым ответом Исполнителя по телефону или электронной почте или на сайте Службы технической поддержки.

«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 решения» – срок между получением Запроса Заказчика и окончательным решением Проблемы, обеспечивающего функционирование Программы без признаков ситуации, вызвавшей Запрос соответствующего уровня критичности, согласованным и принятым Заказчиком.

По мере исполнения услуг сроки исполнения могут быть изменены по согласованию сторон в сторону увеличения либо уменьшения, приоритет Запроса может быть снижен при предоставлении Исполнителем промежуточного решения.

«Приостановлено» («Статус Запроса Приостановлено») – период времени, который не учитывается при определении общего Времени промежуточного решения и Времени решения Запроса. Причины установления статуса Запроса Приостановлено включают, но не ограничиваются:

- сбор диагностической информации Заказчиком;
- выполнение Заказчиком рекомендаций Исполнителя;
- проверка Заказчиком предоставленного Исполнителем решения Запроса;
- просьбы Заказчика и другие причины, независящие от Исполнителя.

Статус «Приостановлено» устанавливается Исполнителем с момента отправки Заказчику по электронной почте, через Запрос на портале технической поддержки https://helpdesk.satel.org Исполнителя.

2. Услуги по Технической поддержке

Услуги по технической поддержке	Стандартный уровень	Премиальный уровень
Helpdesk: доступ к базе знаний Исполнителя с указаниями по применению, статьями, советами и рекомендациями.	√	√
Helpdesk: доступ к Документации Исполнителя, включая руководства пользователя, руководства администратора, краткие руководства пользователя, справочники по API-интерфейсам и ошибкам.	√	√
Helpdesk: размещение новостей Исполнителя на портале Helpdesk, включая публикацию новой документации и сведения о доступных выпусках.	√	√
Helpdesk: возможность отправлять и отслеживать Сервисные запросы через портал технической поддержки https://helpdesk.satel.org.	√	√

САТЕЛ

129110, Москва, ул. Щепкина , дом 58, строение 3
пом.IV, 3 этаж, комн. №1
Тел: +7 (495) 785-88-77, Факс: +7 (495) 785-88-78
E-mail: office@satel.org, www.satel.org

Услуги по технической поддержке	Стандартный уровень	Премиальный уровень
Безопасность: Исполнитель использует свой собственный сервер доступа для контроля и ограничения доступа к Программе, установленной на системе Заказчика с полной регистрацией всех операций, выполняемых Исполнителем на Программно-аппаратном окружении Заказчика.	√	√
Консультирование: Консультирование выделенных работников Заказчика по вопросам, связанным с использованием и функционированием Программы.	√	√
Проблемы: Разрешение Проблем, связанных с работоспособностью Программы.	√	√
Обновления: Установка новых обновлений для приложений Программы в рамках приобретенных версий.	√	√
Удаленный анализ системы: удаленный доступ к серверу Заказчика по протоколам SSH и (или) HTTPS, предоставляемый персоналу службы поддержки и разработки Исполнителя, необходимый для устранения неполадок и анализа с целью диагностики и выявления основной Проблемы или Проблем, послуживших причиной обращения в службу поддержки. Поддержка предоставляется только в отношении Программы и не распространяется на Программно-аппаратное окружение Заказчика.	√	√
Временные решения: при наличии возможности, Исполнитель предоставляет временные или постоянные обходные решения проблем, затрагивающих Программу, для поддержки работоспособности Программы и сведения к минимуму времени простоев.	√	√
Запросы на доработку*: Запросы о включении дополнительных (новых) функций в будущие версии Программы могут быть сделаны через Helpdesk и будут считаться частью процесса управления Программой.	√	√

*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.

129110, Москва, ул. Щепкина , дом 58, строение 3
пом.IV, 3 этаж, комн. №1
Тел: +7 (495) 785-88-77, Факс: +7 (495) 785-88-78
E-mail: office@satel.org, www.satel.org

3. Классификация Запросов по степени критичности

При обслуживании Программы определяются следующие приоритеты Запросов:

Уровень критичности Запроса	Описание Проблемы
Приоритет 1 Критичный **(**Программа готова к работе и внедрена как коммерческий сервис (находится в эксплуатации**))** Частичная, в случае деградации более 30% от общего объема обращений, или полная потеря работоспособности основных бизнес-процессов, исполняемых Программой.	1) Программа полностью неработоспособна и работоспособность не может быть восстановлена силами Заказчика даже в ограниченных размерах. 2) Программа считается полностью неработоспособной, если неисправность [1]привела к полной потере возможности обработки обращений клиентов и повлекла: a) невозможность приема и отправки не менее 30% обращений со всех рабочих мест Операторов Заказчика b) невозможность подключения всех операторов к Программе c) не корректную маршрутизацию 100% обращений клиентов Заказчика 3) Отключения (перерывы), не относящиеся к неисправностям: a) Приостановка или прекращением работы Программы, по решению Заказчика и в сроки, согласованные с Заказчиком b) Неработоспособность Программы (см п 2), вызванная умышленными или не умышленными действиями Заказчика c) Приоритет является Критичным, но найдено временное решение проблемы, восстанавливающее возможности использования Программы.

[1] Под неисправностью понимается состояние Программы, когда её эксплуатационные характеристики не позволяют эксплуатировать Программу в штатном режиме из-за некорректной работы приложений

САТЕЛ
129110, Москва, ул. Щепкина , дом 58, строение 3
пом.IV, 3 этаж, комн. №1
Тел: +7 (495) 785-88-77, Факс: +7 (495) 785-88-78
E-mail: office@satel.org, www.satel.org

Уровень критичности Запроса	Описание Проблемы
Приоритет 2 (Высокий) **(**Программа готова к работе и внедрена как коммерческий сервис (находится в эксплуатации**))** Частичная, в случае деградации не более 20% от общего объема обращений, или повторяемые кратковременные перерывы в предоставлении сервиса с последующим автоматическим восстановлением, позволяющим продолжать работу с Программой в штатном режиме	1) Производительность Программы значительно уменьшилась, работоспособность ухудшилась, но большинство функций сохранено. 2) Существующие альтернативные (ручные и другие) способы продолжать работу приводят к существенному[2] увеличению времени обработки обращений клиентов. 3) Снижением производительности системы считается такое состояние системы, при котором неисправности вызывают: a) невозможность приема и отправки не более 20% обращений со всех рабочих мест Операторов Заказчика b) невозможность подключения не более 20% операторов к Программе c) не корректную маршрутизацию не более 20% обращений клиентов Заказчика d) аварийный перезапуск модулей Программы, приводящий к краткосрочным перерывам в обслуживании.
Приоритет 3 (Средний): (Программа не находится в коммерческой эксплуатации (решение находится в режиме бета-тестирования)) Частичная, в случае деградации менее 10% от общего объема обращений, или полная потеря работоспособности функционала, не оказывающего существенное негативное влияние на используемые сценарии обработки обращений	1) Проблема влечет за собой не существенную потерю работоспособности Программы из-за неполадок, ошибок или неисправностей Программно-аппаратное окружение Заказчика 2) Существуют приемлемые альтернативные (ручные и другие) способы продолжать работу 3) Несущественной потерей работоспособности Программы считается такое состояние, при котором неисправности вызывают: a) невозможность приема и отправки менее 10% сообщений со всех рабочих мест Операторов Заказчика b) невозможность подключения менее 10% операторов к Программе c) не корректную маршрутизацию менее 10% обращений клиентов Заказчика d) возникновение проблем с редактированием статей в Базе Знаний e) выдачу некорректных статей при поиске в Базе Знаний f) возникновение проблем при формировании отчетов g) Приоритет является Высоким, но найдено временное решение проблемы, восстанавливающее возможности использования Программы.

[2] Существенным увеличение времени обработки обращений клиентов считается 50% рост суммарных трудозатрат работников Заказчика на проведение одной клиентской операции

129110, Москва, ул. Щепкина , дом 58, строение 3
пом.IV, 3 этаж, комн. №1
Тел: +7 (495) 785-88-77, Факс: +7 (495) 785-88-78
E-mail: office@satel.org, www.satel.org

Уровень критичности Запроса	Описание Проблемы
Приоритет 4 (Низкий) Работоспособность Системы не нарушена. (Запросы с низким приоритетом, которым нельзя присвоить ни один из указанных выше уровней, будут рассмотрены, но не имеют определенной целевой даты решения)	1) Проблема несущественно влияет на функциональность Программы. 2) Проводится анализ ранее возникших Проблем для предотвращения их повторения. 3) Затруднен процесс управления Программой. 4) Запросы, не требующие по мнению Заказчика ответа в определенный период. 5) Запросы на консультацию по использованию Программы или консультацию для проведения определенных работ, отражающих изменения в бизнесе Заказчика: a) актуализация и изменение статей базы знаний; b) добавление/удаление/изменение информации о пользователях Программы; c) конфигурация отчетов d) настройка приоритетов очередей e) изменения сценариев обработки диалогов; 6) Решение других вопросов, не попадающих под Приоритеты 1-3

4. Порядок оказания Услуг по Технической поддержке

4.1. 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://helpdesk.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: helpdesk@satel.org
Факс: +7(495) 785-88-78
Сайт: https://helpdesk.satel.org

В случае изменения контактов Горячей Линии, которые находятся в ведении Исполнителя, Исполнитель обязуется предоставлять новую контактную информацию Заказчику в сроки до 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.

4.2. Порядок обработки Запросов

Заказчик отправляет все Запросы на Горячую Линию. Запросы могут отправляться на Горячую линию по электронной почте либо Заказчик открывает Запросы самостоятельно на портале технической поддержки Исполнителя https://helpdesk.satel.org (доступно при наличии зарегистрированной учётной карточки). При направлении Запроса Критического уровня Заказчик обязан продублировать данный Запрос по телефону.

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

Первичный уровень критичности Запроса определяется Заказчиком. Исполнитель вправе понизить приоритет Запроса, если ситуация не соответствует приоритету, выставленному Заказчиком.

Заказчик может обращаться на Горячую Линию и узнавать о статусе решения Запроса по уникальному номеру или осуществлять контроль за изменением статуса Запроса на портале технической поддержки Исполнителя.

САТЕЛ

129110, Москва, ул. Щепкина , дом 58, строение 3
пом.IV, 3 этаж, комн. №1
Тел: +7 (495) 785-88-77, Факс: +7 (495) 785-88-78
E-mail: office@satel.org, www.satel.org

Если решение по Запросу не может быть предоставлено немедленно, то Исполнитель назначает ответственного специалиста со стороны Исполнителя, который связывается с ответственным специалистом Заказчика в течение Времени Реагирования в соответствии со степенью критичности Запроса, как указано в п.3 настоящего регламента.

В процессе обработки Запроса Исполнитель имеет право запросить у Заказчика необходимую диагностическую информацию необходимую ему для решения Запроса.

На время сбора Заказчиком диагностической информации Запрос устанавливается в Статус «Приостановлено».

По завершению 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 дней и не сообщает о причинах задержки, Запрос может быть закрыт Исполнителем автоматически в одностороннем порядке.

Фактическое Время промежуточного решения Запроса 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 Запроса 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.

В качестве Проблем не рассматриваются и не регистрируются Запросы, произошедшие по одной или нескольким из следующих причин:

- использование Заказчиком форматов данных, не оговоренных в Документации на Программу;
- некорректные данные (данные с ошибками), поданные на обработку Программе;
- сбоем в работе аппаратного обеспечения Заказчика (сбой в работе оборудования, на котором установлена Программа, сбой в работе рабочих мест операторов Заказчика)
- сбоем сторонних сервисов в зоне ответственности Заказчика, с которыми интегрирована Программа и которые влияют на ее работоспособность.
- ошибки в работе другого прикладного программного обеспечения, отличного от элементов Программы;
- ошибки, вызванные несоблюдением правил эксплуатации и администрирования Программы;
- ошибки, возникшие вследствие внесения изменений в программные коды другими подрядчиками или Заказчиком.

5. Сроки предоставления услуг по Технической поддержке

САТЕЛ

129110, Москва, ул. Щепкина , дом 58, строение 3
пом.IV, 3 этаж, комн. №1
Тел: +7 (495) 785-88-77, Факс: +7 (495) 785-88-78
E-mail: office@satel.org, www.satel.org

Вид услуг	**Уровни Технической поддержки**		
	Режим работ	**Время реакции**	**Время восстановления или временного решения**
Горячая линия	Круглосуточно 7*24		
Критический приоритет	7*24	Премиум: 30 мин	Премиум: 6 ч.
		Стандарт: 2 ч.	Стандарт: 8 ч.
Высокий приоритет	5*8	Премиум: 2 ч.	Премиум: 8 ч.
		Стандарт: 4 ч.	Стандарт: 5 РД
Средний приоритет	5*8	1 РД	Премиум: 11РД
			Стандарт: 22 РД
Низкий приоритет	5*8	2 РД	Премиум – 44 РД
			Стандарт: в зависимости от доступного времени («best effort»)

*«РД» - Рабочий день