САТЕЛ

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ДЛЯ ОБОРУДОВАНИЯ «ПУЛЬТ СОДС РТУ»

satel.ru

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
«Аварийная поддержка»	Восстановление работоспособности и основных функций Оборудования в соответствии с определенными в данном Приложении Временами устранения и решения, в случае значительного отказа функциональности Оборудования, классифицированного Заказчиком, как Аварийная ситуация.
«Аварийная ситуация»	К аварийной ситуации относятся проблемы, негативно влияющие на техническое функционирование (работоспособность) Оборудования, а также проблемы, серьезно влияющие на характеристики техобслуживания, и требующие исправления вне зависимости от времени суток или дня недели. Ими являются, но не ограничиваются: • полная потеря работоспособности Оборудования; • сбои встроенного программного обеспечения Оборудования; • потеря данных; • зависание Оборудования; • сбой в функциональных возможностях оборудования приводит к невозможности использования Оборудования; • сбой в функциональных возможностях приводит к неэффективности оборудования (например, ухудшение качества аудио, длительная реакция на нажатие кнопок, некорректная работа сценариев обслуживания вызовов и т.п.); • сбой Оборудования приводит к перезагрузке; Данный список не является полным и исчерпывающим, в любом случае Заказчик имеет право мотивированно классифицировать проблему как Аварийную ситуацию, а Исполнитель обязан выполнять ее соответственно. Классификация является мотивированной, если она обоснована условиями действующего Соглашения об уровне обслуживания (SLA) и результатами анализа информации, предоставленной Заказчиком по запросу Исполнителя при работе над обращением, поступившим от Заказчика в службу поддержки.
«Время подтверждения заявки» (или «Время ответа»)	Время, в течение которого Заказчику предоставляется ответ о принятии запроса в работу и присвоения ему идентификационного номера с момента направления Заказчиком запроса в службу технической поддержки Исполнителя.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
«Время устранения»	Временной интервал с момента получения сообщения Заказчика о проблеме до ответа или действия Исполнителя, принятого Заказчиком, как достаточное для снижения приоритета проблемы.
«Время разрешения проблемы» (или «Время решения»)	Временной интервал от сообщения Заказчика о проблеме до ответа или действия Исполнителя, принятого Заказчиком как полные и окончательные ответ или действие, достаточные для закрытия проблемы.
«Версия встроенного ПО» (или «Версия»)	Встроенный программный продукт (скрипт или компиляция бинарного кода, прошивка), созданный Производителем Оборудования, принятый Заказчиком в определенное время и удовлетворяющий следующим критериям: • имеет приписанный ему уникальный номер, отличающий его от всех предыдущих версий и релизов; • отличается по набору свойств и функций от предыдущих Версий; • содержит набор окончательных исправлений ошибок, выявленных в предыдущих Версиях; Версии предоставляются Исполнителем не позднее чем на следующий рабочий день после их выпуска Производителем Оборудования.
«Дефект»	Означает ошибку во встроенном ПО или аппаратной части Оборудования, вследствие которой Оборудование ведет себя непредвиденно, или не в соответствии с требованиями, заявленными при покупке. Под непредвиденным или несоответствующим требованиям поведением понимается несоответствие поведения Оборудования сопроводительной и проектной документации Оборудования.
«Инцидент» (или «проблема»)	Любое событие, не являющееся частью стандартной работы Оборудования, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества работы Оборудования. В контексте данного Приложения – событие, не описанное в рамках стандартных сценариев поведения Оборудования.
«Консультация» (или «консультационный запрос»)	Решение вопросов, связанных с функционированием Оборудования, и предоставление советов, разъяснений специалистов Исполнителя по работе Оборудования.
Оборудование	Пульт СОДС РТУ и его дополнительные модули

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
«Обработка заявок Заказчика»	Получение и обработка сообщений Заказчика о проблеме, диагностика и устранение неисправностей или перевод запросов на Поддержку Оборудования, а также своевременные ответы на запросы Заказчика в соответствии с приоритетом проблем, определенным Заказчиком, и соответствующими срокам устранения и срокам разрешения проблемы. Временные параметры представлены в разделе II ниже.
«Пакет обновления»	Пакет обновлений к Версии встроенного программного обеспечения (прошивки) оборудования, выпущенный Производителем Оборудования для целей корректировки и/ или улучшения реализованных в Версии функций. Такой пакет обновлений оформляется неделимым «пакетом коррекций» и является неотъемлемой частью Оборудования. Пакеты обновлений предоставляются Исполнителем и сопровождаются инструкцией по установке и описанием пакета. Инструкция предоставляется по запросу.
«Поддержка Оборудования»	Создание и внедрение для Оборудования нового программного исправления или внедрение в оборудование выпущенных Производителем Версий, программных исправлений, коррекций, обновлений, устраняющих программные неисправности в течение временных интервалов, требуемых в соответствии с определенными в настоящем ТЗ условиями Аварийной поддержки и Обработки заявок Заказчика. Техническая поддержка Оборудования включает в себя комплекс мероприятий по обеспечению работоспособности Оборудования, выполнение всех видов ремонтных работ, а при необходимости его замена. Замена и ремонт вышедшего из строя Оборудования в срок, который необходим для выполнения требований SLA, описанных в разделе 8 Приложения 1. Поддержка Оборудования может быть запрошена Заказчиком в результате предоставления Аварийной поддержки и Обработки заявок Заказчика.
«Поддержка на объекте»	Способ предоставления Аварийной поддержки, Обработки заявок Заказчика или Поддержки Оборудования, при котором специалист Исполнителя присутствует на объекте Заказчика.
«Приоритет инцидента» («Приоритет»)	Показатель, определяющий степень негативного влияния инцидента на работоспособность Оборудования.
«Рабочий день»	09:00-18:00, время Московское (GMT +3), за исключение выходных и праздничных дней, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
«Программное обеспечение, прошивка»	Встроенное программное обеспечение, являющееся частью Оборудования и настроенное в соответствии с требованиями Заказчика. Не является отдельным объектом интеллектуальной собственности.
«Критичный приоритет»	Проблемы в Оборудовании или встроенном программном обеспечении Оборудования, которые могут привести к экстренной (аварийной) ситуации. Такие неисправности требуют немедленного устранения. • снижение емкости или возможности обработки трафика, например, невозможность обработки прогнозируемой нагрузки; • условия, оказывающие серьезное влияние на эксплуатацию и эксплуатационное обслуживание, управление, мониторинг и статистику; • аварийные сигналы, ясно указывающие на одну из вышеперечисленных неисправностей; • несоответствия, препятствующие или существенно затрудняющие ввод в эксплуатацию обновления встроенного программного обеспечения при условии, что дата ввода в эксплуатацию согласована Сторонами; • дефекты, существенно затрудняющие эксплуатацию Оборудования.
«Высокий приоритет»	Оборудование готово к работе и внедрено 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: • сервис функционирует, но менее 30 % вызовов имеют существенные проблемы с качеством передачи голоса или одностороннюю слышимость; • происходит периодическая произвольная перезагрузка Оборудования реже одного раза в сутки; • при определенных условиях не работает какая-либо основная функция, заявленная в описании Оборудования; • недоступен веб-интерфейс администратора. • Оборудование не полностью работоспособно (Критичный приоритет), но найдено Временное решение, восстанавливающее возможности полного использования Оборудования

Термин	Определение
«Средний приоритет»	Проблемы, не влияющие на клиентские и/или пользовательские функции или сервисы, но серьезно воздействующие на работу Оборудования, эксплуатационное обслуживание, администрирование и т.д. и требующие немедленного внимания. Срочность ниже, чем при неисправностях CSR высокой серьезности, поскольку на работу Оборудования и клиентов оказывается меньшее влияние. Данное описание не является полным и исчерпывающим; в любом случае Заказчик имеет право мотивированно присвоить заявке любой приоритет, и Исполнитель обязан выполнять ее в соответствии с этим приоритетом.
«Низкий приоритет»	Проблемы, а также ошибки встроенного Программного обеспечения или Оборудования, не оказывающие серьезного влияния на функционирование. Указанные проблемы не влияют на функциональность оборудования. Например, консультации по вопросам эксплуатации и техобслуживания, ошибки в Документации, поставляемой совместно с Оборудованием, прочие Дефекты, и информационные запросы.

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

Горячая линия

В случае возникновения ситуации в процессе эксплуатации Оборудования, с которой сам Заказчик справиться не может, Заказчик, при наличии зарегистрированной учётной карточки на портале технической поддержки https://hd.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 2 настоящего Регламента.

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

На время сбора диагностической информации Запрос устанавливается в статус Приостановлено.

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

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 (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	7*24			
Экстренное восстановление (Критичный приоритет)	7*24	30 мин.	8 ч.	В случае сохранения работоспособности Оборудования на до-аварийном уровне в течение 72 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	44 РД	44 РД

* «РД» - Рабочий день

ОБНОВЛЕНИЯ

Обновления

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).

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.
По мере выпуска производителем Оборудования Пакетов обновлений, патчей, коррекций, Версий, Исполнитель предоставляет их Заказчику и, либо сопровождает их инструкцией по установке и описанием пакета, либо, по выбору Заказчика, проводит их загрузку и установку на стороне Заказчика. Заказчик вправе отказаться от загрузки и установки Пакетов обновлений Программного обеспечения, патчей, коррекций.

ДОРАБОТКИ

Запросы на доработки размещаются путем открытия заявок в Service Desk по адресу: https://support.satel.org

ЗАМЕНА НЕИСПРАВНОГО ОБОРУДОВАНИЯ

В случае, если в результате решения заявки определяется, что Оборудование неработоспособно по причине наличия заводского дефекта в модулях или компонентах, выхода из строя внутренних модулей или компонентов, некачественной сборки или монтажа, замена осуществляется на условиях, прописанных в договоре или сертификате на техническую поддержку.