РЕГЛАМЕНТ СТАНДАРТНОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
программы для ЭВМ «РТУ: Платформа унифицированных коммуникаций»

Настоящий регламент **Стандартного уровня** технической поддержки (далее по тексту - «**Регламент**») определяет состав, порядок и условия предоставления услуг технической поддержки программы для ЭВМ «РТУ: Платформа унифицированных коммуникаций» (далее по тексту – «**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: Платформа унифицированных коммуникаций» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2011617038 от 09.09.2011 г. Регистрация в Едином реестре российских программ для ЭВМ и баз данных № 4003 от 11.12.2017 год)) – 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.

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

«**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**.

«**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.

«**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.

«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.

«Время реагирования» – время между регистрацией **Исполнителем Запроса** от **Заказчика** и первым ответом **Исполнителя** по телефону или электронной почте **Заказчику**.

«Время ответа» («Время предоставления временного решения», «Время восстановления», «Время промежуточного решения») – это 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» («Время предоставления окончательного решения») – это срок между получением **Запроса Заказчика** и окончательным решением **Проблемы**, устраняющим причины возникновения **Запроса**, согласованным и принятым **Заказчиком**.

«Приостановлено» («Ожидаем клиента», «Решение предложено») – это период времени, который не учитывается при определении общего **Времени ответа** и **Времени решения Запроса**. Причины установления статуса **Приостановлено** включают, но не ограничиваются:

а) сбор диагностической информации **Заказчиком** (логи, файлы конфигурации, трейсы, схемы организации связи и так далее);

б) выполнение **Заказчиком** рекомендаций **Исполнителя**;

в) проверка **Заказчиком** предоставленного **Исполнителем** решения **Запроса**;

г) просьба **Заказчика** и другие причины, независящие от **Исполнителя**.

Статус **Приостановлено** устанавливается **Исполнителем** по согласованию с **Заказчиком** или при выполнении **Заказчиком** действий, описанных в пп. а – г установленных выше. **Исполнитель** направляет **Заказчику** уведомление о выставлении статуса **Приостановлено**.

2. УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

Услуги по технической поддержке	**Стандартный 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 **Запросы** через портал технической поддержки https://helpdesk.satel.org.	√
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**.	√
Обновления: обновление **Программы** в пределах основной мажорной версии (т. е. обновление для исправления ошибок внутри уже установленной основной версии **Программы** у **Заказчика)**.	√
Обновления: обновление **Программы** до новой основной мажорной версии	Не включено. Рассчитывается по запросу
Экстренные исправления: если для устранения критичной или имеющей высокий приоритет **Проблемы** не было найдено временное решение, то может быть предложен выпуск исправления для быстрого применения вне основного цикла разработки и выпуска версий **Программы.**	До 2 раз в год

Услуги по технической поддержке	Стандартный уровень
Удаленный анализ: удаленный доступ к серверу **Заказчика** по протоколам SSH и (или) 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 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.

3. Классификация Запросов по степени критичности

3.1. Критичный приоритет – **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:

- сервис не запускается;
- сервис функционирует, но теряется 30 % и более вызовов;
- сервис функционирует, но 30 % и более вызовов имеют существенные проблемы с качеством передачи голоса или одностороннюю слышимость;
- сервис функционирует, но утрачена возможность взаимодействия со сторонней биллинговой системой;
- отсутствуют или повреждены данные CDR, что не позволяет следовать стандартному плану выставления счетов.

3.2. Высокий приоритет

3.2.1 **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:

- сервис функционирует, но теряется менее 30 % вызовов;
- сервис функционирует, но менее 30 % вызовов имеют существенные проблемы с качеством передачи голоса или одностороннюю слышимость;
- происходит периодическая произвольная перезагрузка **Программы** реже одного раза в сутки;
- при определенных условиях не работает какая-либо основная функция, заявленная в описании **Программы**;
- некорректно рассчитывается нефинансовая статистика (ASR, ACD, QoS, PDD);
- не работает механизм резервирования;
- заканчивается место на жестком диске;
- недоступен веб-интерфейс администратора **Программы**.

3.2.2. **Программа** не полностью работоспособно (Критичный приоритет), но найдено **Временное решение**, восстанавливающее возможности полного использования **Программы**.

3.3. Средний приоритет

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

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

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

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

3.3.5. Обновление **Программы** или изменение **Производительности**.

3.4. Низкий приоритет

3.4.1. **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;
- функция формирования отчетов не работает должным образом;
- ошибки в работе дополнительных сервисов;
- недоработки в веб-интерфейсе, не влияющие на функциональность **Программы**.

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 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.

4.2. 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://helpdesk.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://helpdesk.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://helpdesk.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**, 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**.

5. СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2">Вид услуг</th><th colspan="4">Уровни Технической поддержки</th></tr>
<tr><th>Режим работы</th><th>Время реакции</th><th>Время восстановления/ Время промежуточного решения</th><th>Время окончательного решения</th></tr>
<tr><td colspan="2">Горячая линия</td><td>5*8
с 9.00 до 18.00
(МСК)</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Экстренное восстановление (Критичный приоритет)</td><td>7*24</td><td>2 ч</td><td>8 ч</td><td>В случае сохранения работоспособности Программы на доаварийном уровне в течение 72 часов (период стабильности) после предоставления Временного решения Запрос с этого момента рассматривается как Запрос более низкого уровня</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Решение неаварийных запросов</td><td>Высокий приоритет</td><td>5*8</td><td>1 РД</td><td>5 РД</td><td>15 РД</td></tr>
<tr><td>Средний приоритет</td><td>5*8</td><td>1 РД</td><td colspan="2">22 РД</td></tr>
<tr><td>Низкий приоритет</td><td>5*8</td><td>2 РД</td><td colspan="2">В зависимости от доступного времени («best effort»)</td></tr>
</table>

* «РД» - Рабочий день