САТЕЛ

РЕГЛАМЕНТ СТАНДАРТНОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

РТУ1000: ПЛАТФОРМА УНИФИЦИРОВАННЫХ КОММУНИКАЦИЙ

satel.ru

Настоящий регламент Стандартного уровня технической поддержки (далее по тексту - «Регламент») определяет состав, порядок и условия предоставления услуг технической поддержки программы для ЭВМ «РТУ1000: Платформа унифицированных коммуникаций» (далее по тексту – «Программа»).

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
«САТЕЛ»	Юридическое лицо, которое оказывает услуги по технической поддержке Программы.
«Партнер»	Юридическое лицо, которому оказываются услуги технической поддержки Программы, установленной у Конечного заказчика.
«Конечный заказчик»	Юридическое лицо, владелец Программного комплекса «Платформа РТУ», которому Партнер оказывает 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 САТЕЛ.
«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 Партнера по электронной почте, либо через портал технической поддержки https://helpdesk.satel.org САТЕЛ для получения услуг технической поддержки.

Термин	Определение
«Приоритет запроса»	Запроса для Партнера, определяющая Время реагирования САТЕЛ, согласно Раздела 5 Регламента. Приоритет запроса определяется Партнером самостоятельно. В случае несоответствия или изменения значимости, приоритет может быть переопределен САТЕЛ без уведомления Партнера.
«Сервисный запрос»	Запрос на предоставление обновлений или запрос на техническое обслуживание Программы.
«Запрос на доработку»	Предложения Партнера САТЕЛ по доработке Программы, а также сообщения об обнаруженных ошибках в информации о Программе, размещенной на официальном сайте https://helpdesk.satel.org САТЕЛ, 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 Партнера»	представитель Партнера, который вправе обращаться к САТЕЛ за получением технической поддержки Программы. Партнер гарантирует, что уполномоченные представители Партнера обладают достаточным уровнем знаний, необходимых для получения технической поддержки.
«Учетная карточка»	зарегистрированная учётная запись представителя Партнера в рамках своей компании на портале технической поддержки https://helpdesk.satel.org САТЕЛ, позволяющая самостоятельно регистрировать Запросы и отслеживать статус работ. САТЕЛ после заключения Договора технической поддержки сообщает Уполномоченному представителю Партнера посредством электронной почты логин, пароль для обеспечения возможности использования портала технической поддержки https://helpdesk.satel.org.
«Программно-аппаратное окружение»	установленное у Конечного заказчика программно-аппаратное окружение сторонних производителей, не относящееся к Программе САТЕЛ, включая, но не ограничиваясь: операционные системы, сетевая инфраструктура, серверы, шлюзы, коммутаторы и системы мониторинга, прочее оборудование сторонних производителей
«Время реагирования»	Время между регистрацией САТЕЛ Запроса от Партнера и первым ответом САТЕЛ по телефону или электронной почте Партнеру.

Термин	Определение
«Время ответа» («Время предоставления временного решения», «Время восстановления», «Время промежуточного решения»)	Это срок между получением Запроса Партнера и предоставления Партнером 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 Партнера и окончательным решением Проблемы, устраняющим причины возникновения Запроса, согласованным и принятым Партнером.
«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 Партнером (логи, файлы конфигурации, трейсы, схемы организации связи и так далее) б) выполнение Партнером рекомендаций САТЕЛ в) проверка Партнером предоставленного САТЕЛ решения Запроса г) просьба Партнера и другие причины, независящие от САТЕЛ Статус Приостановлено устанавливается САТЕЛ по согласованию с Партнером или при выполнении Партнером действий, описанных в пп. а – г установленных выше. САТЕЛ направляет Партнеру уведомление о выставлении статуса Приостановлено.

УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

Услуги по технической поддержке	Стандартный уровень
Helpdesk: доступ к базе знаний САТЕЛ с указаниями по применению, статьями, советами и рекомендациями.	✓
Helpdesk: доступ к Документации САТЕЛ, включая руководства пользователя, руководства администратора, краткие руководства пользователя, справочники по API-интерфейсам и ошибкам.	✓
Helpdesk: размещение новостей САТЕЛ 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.	✓

Услуги по технической поддержке	Стандартный уровень
Безопасность: САТЕЛ использует свой собственный сервер доступа для контроля и ограничения доступа к Программе, установленной на системе Конечного заказчика с полной регистрацией всех операций, выполняемых САТЕЛ на Программно-аппаратном окружении Партнера, либо, в случае невозможности подключения через сервер доступа САТЕЛ – доступ предоставляется Партнером.	✓
Обновления: новые версии Программы предоставляются Партнеру для самостоятельного обновления системы Конечного заказчика.	✓
Удаленный анализ: удаленный доступ к серверу Конечного заказчика по протоколам SSH и (или) HTTPS, предоставляемый персоналу САТЕЛ, 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 Партнера.	✓
Временные решения: при наличии возможности, САТЕЛ 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.

КЛАССИФИКАЦИЯ ЗАПРОСОВ ПО СТЕПЕНИ КРИТИЧНОСТИ

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

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:
   - 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
2. Программа не полностью работоспособно (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 Партнером. 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

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

При подаче запроса и в ходе работы над запросом Партнер должен предоставить следующую информацию:

1. Название компании (Конечного заказчика).
2. Имя контактного лица Конечного заказчика.
3. Контактный номер телефона Конечного заказчика.
4. Контактный адрес электронной почты Конечного заказчика.
5. Полное название и версия продукта.
6. Платформа, на которой возникла проблема.
7. Модель/Технические характеристики оборудования, на котором возникла проблема.
8. Возможные ограничения доступа к сети в момент возникновения проблемы: VPN, Корпоративный шлюз, Роуминг и т.п.
9. Краткое, лаконичное описание проблемы.
10. Любые недавние изменения в решениях, т.е. были ли обновления или изменения конфигурации.
11. Когда проблема началась или была впервые замечена (Дата/Время)?
12. Снимок экрана, логи или видео с демонстрацией проблемы (желательно)
13. Был ли открыт запрос на обслуживание по этой проблеме в прошлом? (если у вас есть какой-либо номер предыдущего обращения, сообщите его. Это поможет службе поддержки).
14. Сколько пользователей Конечного заказчика затронуто?
15. ВАЖНО. Насколько велико влияние проблемы на бизнес Конечного заказчика?
16. Какие действия уже предприняты Партнером по диагностике, локализации и исправлению проблемы. Какие результаты получены. Какие выводы сделаны.

Партнер должен иметь тестовый стенд для моделирования и воспроизведения проблем Конечного заказчика с целью самостоятельного решения запросов.
Партнер выполняет условия требований соглашения (количество и квалификация технических специалистов и другие дополнительные требования).

Порядок обработки Запросов

Партнер открывает запросы на портале технической поддержки САТЕЛ https://helpdesk.satel.org (доступно при наличии зарегистрированной учётной карточки).

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

Уровень критичности определяется Партнером, но может быть изменен по взаимному согласию САТЕЛ и Партнера.

Партнер осуществляет контроль за решением Запроса через портал технической поддержки https://helpdesk.satel.org.

В процессе решения Запроса САТЕЛ имеет право запросить у Партнера 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 Партнеру требуется поменять неисправное оборудование, данному Запросу устанавливается статус Приостановлено до момента замены неисправного оборудования.

По завершению работ по устранению Проблемы в рамках Запроса, САТЕЛ обязан проинформировать Партнера о причинах возникновения Проблемы и ходе ее устранения.

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

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

Фактическое Время ответа по Запросу определяется как промежуток времени между отправкой Запроса на Горячую линию и отправкой подтверждения предоставления САТЕЛ предварительного решения Запроса со стороны Партнера 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 Партнера 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
Экстренное восстановление (Критичный приоритет)	7x24	2 ч.	8 ч.	В случае сохранения работоспособности Программы 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	5x8	1 РД	10 РД	30 РД
Средний приоритет	5x8	1 РД	В зависимости от доступного времени («best effort»)	
Низкий приоритет	5x8	2 РД	В зависимости от доступного времени («best effort»)	

* «РД» - Рабочий день