



Регламент оказания услуг поддержки информационных систем «PP-Tech»

По модели локального размещения программного обеспечения
(On-Premise)

СОДЕРЖАНИЕ

1 Назначение регламента	3
2 Область применения и условия получения услуги поддержки.....	4
3 Способы получения поддержки	6
4 Классификация и статусы запросов.....	7
5 Требования к оформлению запросов.....	10
6 Приоритет обработки запросов и определение влияния.....	11
7 Уровень обслуживания	12
8 Ответственность сторон	13



1 НАЗНАЧЕНИЕ РЕГЛАМЕНТА

Настоящий документ описывает стандарты и порядок взаимодействия между Поставщиком (ООО «РР-Тех») программного обеспечения и Заказчиком для своевременного и эффективного решения возникающих проблем. Регламент определяет условия оказания поддержки, точки контакта, процессы приема запросов, их классификацию и систематизацию важности, а также время реакции и решения инцидентов.

Этот регламент призван гарантировать прозрачное взаимодействие между всеми участниками процесса поддержки и установить четкие ожидания в отношении качества, времени ответа и методов решения проблем в рамках продуктов компании «РР-Тех», предоставляемой по модели локального размещения (On-Premise).



2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И УСЛОВИЯ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ ПОДДЕРЖКИ

2.1 Область применения

2.1.1 Данный регламент распространяется на все информационные системы компании «PP-Tech», предоставленные пользователям по модели локального размещения (On-Premise), включая:

- веб-приложения;
- любые другие программные продукты, работающие через интернет или в локальной сети Заказчика.

2.1.2 Данный регламент распространяется на все запросы пользователей в рамках услуги поддержки доступных продуктов «PP-Tech» и охватывает работу с инцидентами, запросами на получение информации и запросами на изменения программного продукта.

2.2 Условия получения услуги

2.2.1 Услуги поддержки предоставляются только для коммерческих лицензий, (при наличии действующего договора на оказание услуг и в течение срока его действия).

2.2.2 Поставщик предоставляет услуги в объеме, предусмотренном договором.

2.2.3 Услуги поддержки предоставляются только в случае своевременной оплаты услуги в соответствии с условиями, указанными в договоре.

2.2.4 Услуги предоставляются в случае соблюдения положений эксплуатационной документации продукта, регламентирующей предписания к инфраструктуре информационных технологий (ИТ) и поддержке программного обеспечения (ПО) (эксплуатационная документация поставляется отдельно для каждого продукта компании «PP-Tech»).

2.2.5 Запросы на получение услуги поддержки принимаются только от Авторизованных пользователей Заказчика, список которых предоставляется в рамках договора на оказание услуг.

2.2.6 Запросы на получение услуги поддержки принимаются только через каналы коммуникации, указанные в рамках настоящего документа.

2.3 Ограничения

В техническую поддержку не входит:

- адаптация и персонализация продуктов «PP-Tech» под требования Заказчика;
- написание и доработка скриптов¹ в рамках обслуживаемых сервисов;
- устранение инфраструктурных проблем при обновлении приобретенных продуктов;
- обучение сотрудников Заказчика;

¹ Скрипт – небольшая программа или последовательность команд, написанная для автоматизации конкретных задач, обработки данных или создания интерактивности.

- инфраструктурная поддержка и мониторинг решения на инсталляции Заказчика;
- проведение обновления экземпляра инсталляции Заказчика;
- консультации в рамках процессов разработки, эксплуатации и администрирования (DevOps).

2.4 Отказ от ответственности

Поставщик (Лицензиар) вправе не осуществлять техническую поддержку продуктов компании «PP-Tech» в случае невыполнения действий и рекомендаций, указанных в эксплуатационной документации в части соответствия требованиям к подготовке инфраструктуры, настройке, поддержке продукта.

Поставщик (Лицензиар) вправе прекратить предоставлять техническую поддержку продуктов компании «PP-Tech» в случае нарушения условий лицензионного соглашения.

3 СПОСОБЫ ПОЛУЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ

3.1 Единый Портал самообслуживания

Адрес единого Портала самообслуживания – <https://rr-th.r-service.tech/self-service> .

Доступ к Порталу самообслуживания предоставляется авторизованным пользователям в рамках заключения договора между Поставщиком и Заказчиком.

3.2 Электронная почта

Адрес электронной почты – support@rr-th.com .

Письмо должно быть отправлено с авторизованного почтового адреса, список которых предоставляется в рамках договора на оказание услуг.

3.3 Телефонная связь

Номер телефона поддержки – +7 (495) 231-73-64.



4 КЛАССИФИКАЦИЯ И СТАТУСЫ ЗАПРОСОВ

Все поступающие запросы от авторизованных пользователей регистрируются на Портале самообслуживания. Каждому запросу в рамках услуги поддержки присваивается уникальный номер, который в дальнейшем помогает его идентифицировать. Взаимодействие с командой поддержки и обратная связь по зарегистрированным запросам всегда доступны пользователям на Портале самообслуживания.

При регистрации запроса пользователь выбирает одну из доступных категорий. Данный выбор влияет на то, какое соглашение об уровне обслуживания будет применено к запросу.

4.1 Классификация запросов

Категория	Описание
Запрос на предоставление информации	<p>Запрос на предоставление информации используется для консультации пользователей с целью получить разъяснения по существующим процессам или компонентам продукта Р-Сервис. В рамках данной категории запроса оказывается консультация, которая не влечет за собой изменений системы или процессов, а только предоставляет запрашиваемую информацию.</p> <p>Примеры запросов:</p> <ul style="list-style-type: none">• получение документации, инструкций или технических данных;• пояснения функционала программного обеспечения;• получение консультации по эксплуатации различных компонентов продукта Р-Сервис;• консультации по получению технических данных в рамках инсталляции Заказчика. <p>Важно! В рамках консультации передается информация и знания, которые требуются для самостоятельного использования. Конфигурирование решения на инсталляции Заказчика не производится.</p>
Запрос на изменение	<p>Запрос на изменение подается, когда требуется внести модификации в систему, процессы или продукт. Это может быть связано с улучшением, добавлением нового функционала или изменением поведения системы. Запрос на изменение требует согласования, анализа возможных рисков и определения влияния на текущие процессы.</p> <p>Примеры запросов:</p> <ul style="list-style-type: none">• внедрение нового функционала в программное обеспечение;• изменение бизнес-процессов для повышения эффективности;• изменение поведения системы, влияющей на производительность (не влияющей на ухудшение доступности услуги или невозможности её получения).

Инцидент	<p>Инцидент применим в случаях, когда возникают незапланированные события или нарушения в работе системы, которые ведут либо могут привести к прекращению предоставления услуги или деградации её качества для одного или нескольких пользователей системы.</p> <p>Важно! В рамках данной категории запросов находится эскалация любых сбоев в работе экземпляра инсталляции Заказчика, которые могут повлиять на нормальную/ожидаемую работу системы, однако к данной категории не применимы инциденты, связанные с внутренней инфраструктурой Заказчика, в рамках которой установлен экземпляр продукта компании «PP-Тех».</p> <p>Инциденты классифицируются по степени Влияния:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Низкое – ухудшение (деградация) услуги для одного пользователя; 2. Среднее – услуга недоступна для одного пользователя; 3. Высокое – ухудшение (деградация) услуги для нескольких пользователей; 4. Наивысшее – услуга недоступна для нескольких пользователей.
Жалоба	Запрос типа «Жалоба» связан с неудовлетворенностью пользователя качеством услуг, продукта или взаимодействием с технической поддержкой. Обратная связь важна для компании, так как она помогает выявлять проблемные места в процессах и улучшать качество предоставляемых услуг.
Комплимент	Запрос типа «Комплимент» является положительной обратной связью, направленной на благодарность за качественную работу или предоставленные услуги. Ваши Комплименты способствуют улучшению морального духа наших сотрудников и поддерживают стандарты качества компании на высшем уровне.
Другое (неквалифицированный запрос)	Решение уникальных или специфических запросов, которые выходят за рамки вышеперечисленных.

3.2 Статусы запросов

Все незавершенные запросы от авторизованных пользователей имеют определенные статусы на каждом этапе жизненного цикла. После регистрации запроса пользователь может следить за статусом запроса на Портале самообслуживания.

Статус	Описание
Отклонено	Было принято решение, что запрос необходимо поручить другой команде или участнику команды, подробности указываются в поле «Комментарий».
Назначено	Запрос был назначен команде или участнику команды для его выполнения.
Принято	Ответственность за выполнение запроса была принята конкретным лицом. Назначенное лицо начнет работу над запросом в ближайшее время.
В процессе	Запрос находится в процессе выполнения ответственным лицом.
Приостановлено	Работа над запросом приостановлена. Причина всегда указывается в поле «Комментарий».

<p>Ожидание действий от клиента</p>	<p>Работа над запросом была приостановлена, поскольку ответственное лицо ожидает дополнительную информацию от пользователя. Причина всегда указывается в поле «Комментарий». Пока запрос находится в этом статусе, он не будет приближаться к целевым показателям времени реакции и времени решения текущей команды, назначенной на его выполнение.</p>
<p>Завершено</p>	<p>Работа над запросом завершена по причине, выбранной в поле «Причина завершения». Детали, касающиеся завершения запроса, всегда указываются в поле «Комментарий».</p> <p>Причины завершения запроса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Решено – анализ не требуется; 2. Обходной путь – обходной путь предоставлен, однако требуется дополнительный анализ причин; 3. Не подтверждено – проблема более не проявляется; 4. Дубликат – повторяет другой запрос пользователя; 5. Отозвано – отозвано инициатором запроса; 6. Нет ответа – нет ответа от пользователя; 7. Отклонено – отклонено согласующим; 8. Конфликт – противоречит внутренним стандартам; 9. Неразрешимо – невозможно решить.



5 ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ЗАПРОСОВ

5.1 Требования к Инцидентам

При регистрации Инцидентов требуется наиболее полно и точно сообщить информацию о событии. Для выполнения качественного анализа требуется предоставлять всю релевантную дополнительную информацию, которая должна содержать:

5.1.1 Тема/Имя

Краткое и информативное наименование инцидента, отражающее суть проблемы.

5.1.2 Описание инцидента

Подробное описание проблемы, включая:

- что произошло?
- когда произошла проблема?
- каковы симптомы? (ошибки, сообщения об ошибках);
- какие шаги были предприняты до запроса?
- с какой частотой возникает проблема?

5.1.3 Влияние

Выбор категории влияния исходит из классификации п. 4.1.

5.1.4 Дополнительная информация

Приложения, скриншоты, файлы логов, которые помогут в диагностике и решении проблемы.

5.2 Требования к Запросам на изменение (RFC)

Запросы на изменение должны быть оформлены согласно требованиям, указанным в шаблоне типового запроса на Портале самообслуживания. Обязательные поля должны быть заполнены и содержать всю необходимую информацию в явном и доступном виде. В случае ненадлежащего оформления таких запросов Поставщик не гарантирует время исполнения таких запросов, и, если для данной категории запроса в Соглашении об уровне обслуживания был зафиксирован срок его исполнения, нарушение данного срока не может считаться нарушением Соглашения об уровне обслуживания.

5.3 Требования к Запросам на предоставление информации (RFI)

Запросы на предоставление информации должны содержать:

- конкретный вопрос: четко сформулированный запрос, чтобы исключить двусмысленность;
- область применения: указание контекста, где требуется дополнительная информация (процесс, система, документ);
- ожидаемый результат: что конкретно пользователь хочет узнать или получить в результате ответа;
- ссылки на документы или ресурсы (при наличии): ссылки на инструкции, регламенты или другие источники, которые могут быть полезны для предоставления информации.

6 ПРИОРИТЕТ ОБРАБОТКИ ЗАПРОСОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЕ ВЛИЯНИЯ

Приоритеты обработки запросов устанавливаются на основе множества факторов: срочность проблемы, ее влияние на бизнес-процессы, количество затронутых пользователей и сложность решения вопроса. Каждый запрос проходит через процесс оценки, где ему присваивается соответствующий уровень важности. Например, критические инциденты, влияющие на работу всей системы, получают наивысший приоритет и обрабатываются в первую очередь.

Приоритет	Определение влияния
Низкий	<ul style="list-style-type: none">• Некритичный запрос, включающий категории Запросов на предоставление информации и Запросов на изменения.• Дegrадация услуги для одного пользователя.• Может планироваться на более поздний срок, время реакции и решения зависит от доступных ресурсов и нагрузки.
Средний	<ul style="list-style-type: none">• Некритичная проблема, не влияющая на ключевые процессы Заказчика, но требующая решения.• Воздействует на ограниченное число пользователей, обычно в качестве решения применяются обходные пути.• Стандартное время решения в пределах рабочего времени.
Высокий	<ul style="list-style-type: none">• Частичное нарушение функциональности, которое существенно ограничивает использование ключевых функций.• Воздействует на значительное число пользователей, не требует полного прекращения работы.• Требуется ускоренной реакции в рабочее время.
Наивысший	<ul style="list-style-type: none">• Полный выход из строя системы, отсутствие доступа, утрата критических данных.• Влияет на основную бизнес-деятельность.• Требуется немедленного реагирования (24/7) и немедленного вмешательства команды поддержки и технических специалистов. <p>Важно! Инциденты доступности системы в рамках экземпляра инсталляции Заказчика не входят в перечень услуг в рамках предоставления поддержки. Данный тип инцидента обрабатывается на стороне Заказчика.</p>



7 УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Данный параметр имеет ключевое значение для пользователей продуктов компании «PP-Тех». Уровень обслуживания измеряется различными показателями, такими как доступные часы обслуживания, время реакции на запросы, скорость эскалации и решения проблем, доступность услуг и точность исполнения обязательств.

7.1 Часы обслуживания

Стандартное время поддержки: с 9:00 до 18:00 по Московскому времени, с понедельника по пятницу.

Круглосуточная поддержка (24/7): предоставляется только для инцидентов с Наивысшим приоритетом, а также для всех типов инцидентов при наличии у Заказчика расширенного пакета услуг.

7.2 Целевые показатели уровня обслуживания

В таблице указаны основные показатели уровня обслуживания, основанные на приоритете обращения:

Приоритет	Время реакции ²	Время эскалации ³	Время решения ⁴
Низкий	Не определено	Не определено	Не определено
Средний	8 часов	16 часов	40 часов
Высокий	4 часа	12 часов	24 часа
Критический	2 часа	4 часа	8 часов

7.3 Предоставление обновленных версий продукта и их исправлений

7.3.1 Поставщик предоставляет обновления для экземпляров инсталляции программных продуктов Заказчика согласно плановому графику релизов Поставщика.

7.3.2 Файлы обновления предоставляются по электронной почте либо через Портал самообслуживания.

7.3.3 В рамках обновления может потребоваться установка (импорт) одного или нескольких пакетов конфигурации.

² Время реакции – промежуток времени от момента поступления запроса до начала его обработки.

³ Время эскалации – это время передачи запроса или инцидента на более высокий уровень ответственности внутри организации, который отсчитывается с момента реакции на запрос.

⁴ Время решения – общее время, затраченное на полное устранение проблемы клиента.



8 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

Компонент эксплуатации услуг и продуктов	Распределение зон ответственности	
	«PP-Tech»	Пользователь
Поддержка конечных пользователей информационной системы	Устранение инцидентов, возникающих у пользователей продуктов. Обработка запросов информации и запросов на изменение.	Консультации и поддержка пользователей, управление правами доступа. Обеспечение работоспособности рабочих мест. Ввод данных в информационную систему, подготовка и предоставление отчетов и другой информации в рамках продуктов.
Устранение инцидентов и проблем с продуктами	Оказание консультаций по вопросам восстановления доступности продуктов, устранения инцидентов и ошибок, обновления программного обеспечения и локализации инцидентов.	Контроль работоспособности, генерация запросов на поддержку, устранение неисправностей в стороннем программном обеспечении и оборудовании. Ведение договорных отношений с исполнителями, производителями стороннего программного обеспечения и поставщиками услуг связи, которые используются при взаимодействии с продуктами «PP-Tech». Восстановление доступности продуктов в рамках собственной инфраструктуры, устранение инцидентов и ошибок, обновление программного обеспечения, локализация инцидентов.
Внесение изменений в функциональные возможности продуктов	Совместное с Заказчиком формирование требований, анализ текущих процедур и функций, создание плана изменений, внедрение и настройка изменений. Хранение доработок и учет их при обновлении программного обеспечения.	Сбор пожеланий пользователей, разработка требований к изменениям совместно с исполнителем, утверждение выполненных изменений и уведомление пользователей. Установка обновлений и новых функциональных возможностей, адаптация настроек программного обеспечения к изменениям.
Администрирование СУБД, используемого системой		Хранение резервных копий, восстановление данных, локализация и устранение инцидентов и ошибок в базе данных, настройка механизма резервного копирования согласно политикам компании «PP-Tech».
Поддержка стороннего программного обеспечения	Диагностика и устранение неисправностей в рамках взаимодействия продуктов «PP-Tech» со сторонним программным обеспечением.	Мониторинг работоспособности, взаимодействие с производителем стороннего программного обеспечения по обновлениям, изменение настроек

		и конфигурации
Информационная безопасность		Формирование политики ИБ, администрирование, контроль.

