



Регламент оказания услуг поддержки информационных систем «PP-Tech»

По облачной модели предоставления программного
обеспечения (SaaS)

СОДЕРЖАНИЕ

1 Назначение регламента	3
2 Область применения и условия получения услуги поддержки.....	4
3 Способы получения поддержки	5
4 Классификация и статусы запросов.....	6
5 Требования к оформлению запросов.....	8
6 Приоритет обработки запросов и определение влияния.....	9
7 Уровень обслуживания	10
8 Ответственность сторон	12



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 услуги поддержки, точки контакта с командой поддержки, процессы приема запросов, их классификацию и расчет приоритетов, 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 облачной модели «программное обеспечение как услуга» (SaaS).



2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И УСЛОВИЯ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ ПОДДЕРЖКИ

2.1 Область применения

2.1.1 Данный регламент распространяется на все информационные системы компании «РР-Тех», предоставленные пользователям по модели «программное обеспечение как услуга» (SaaS), включая:

- веб-приложения;
- облачные сервисы;
- мобильные приложения;
- любые другие программные продукты, работающие через интернет.

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

2.2 Условия получения услуги

2.2.1 Услуги поддержки предоставляются только при наличии действующего договора на оказание услуг и в течение срока действия договора.

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

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

2.3 Ограничения

В техническую поддержку не входит:

- настройка и изменение продуктов «РР-Тех» 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.

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.
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>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	<p>Запрос типа «Жалоба» связан с неудовлетворенностью пользователя качеством услуг, продукта или взаимодействием с технической поддержкой. Обратная связь важна для компании, так как она</p>

	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».
Ожидание действий от клиента	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.
Завершено	<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"> Решено – анализ не требуется; Обходной путь – обходной путь предоставлен, однако требуется дополнительный анализ причин; Не подтверждено – проблема более не проявляется; Дубликат – повторяет другой запрос пользователя; Отозвано – отозвано инициатором запроса; Нет ответа – нет ответа от пользователя; Отклонено – отклонено согласующим; Конфликт – противоречит внутренним стандартам; 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.• Дegradaция 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.• Инциденты доступности системы.

7 УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Данный параметр имеет ключевое значение для пользователей продуктов компании «РР-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	8 часов	20 часов
Критический	30 минут	2 часа	6 часов

7.3 Уровень доступности услуг

Целевые показатели доступности указаны в таблице ниже:

Уровень доступности (в год)	Допустимое время простоя (в год)	Надежность (в месяц) ⁵	Среднее время восстановления ⁶
99.1%	79 часов	4	30 минут

7.4 Плановые технические работы

Плановые технические работы проводятся для обновления системы и предотвращения сбоев. Все такие работы согласовываются заранее, и пользователи уведомляются не менее чем за 48 часов до начала работ.

Время для проведения плановых работ: обычно назначается на выходные дни или ночное время, чтобы минимизировать влияние на пользователей.

Ожидаемая длительность: не более 4 часов для каждого сеанса.

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.

⁵ Надежность – максимально разрешенное количество простоев в месяц.

⁶ Среднее время восстановления – это среднее время, которое требуется для восстановления системы после сбоя.

7.5 Инциденты доступности и исключаемое время

Компания «PP-Tech» прилагает все коммерчески обоснованные усилия для поддержания доступности собственных услуг и продуктов в любое время, но, к сожалению, время от времени доступ к услугам и продуктам может быть приостановлен на время любого непредвиденного или незапланированного простоя или недоступности любой части системы или всех продуктов и услуг в результате отключений электроэнергии, сбоев системы или других причин, находящихся вне разумного контроля компании «PP-Tech». Компания также имеет право приостановить доступ к любой части своих услуг или всем своим продуктам и услугам в любое время в случаях:

- запланированного простоя, чтобы позволить провести запланированное или срочное обслуживание, чтобы внести изменения в продукты и услуги (п. 7.4.);
- осуществления атаки вида «распределенный отказ в обслуживании» (DDoS-атаки) на продукты и услуги компании, вызывающей ограничение доступа к системам или другой тип информационной атаки на продукты и услуги;
- другого события, которое компания «PP-Tech» определяет по разумному усмотрению как незапланированное событие и которое может создать риск для продуктов и услуг, а также для пользователей систем «PP-Tech».

Важно! По мере возможности компания «PP-Tech» всегда будет уведомлять пользователей о приостановке доступности систем и размещать информацию на соответствующем веб-сайте status.rs.team о плановых сроках возобновления доступности.

7.6 Обработка инцидентов доступности

Обработка инцидентов доступности продуктов «PP-Tech» – это процесс обеспечения бесперебойной работы сервисов и услуг компании «PP-Tech». Инцидент доступности может возникнуть, когда пользователи сталкиваются с проблемами доступа к сайту, приложению или другим ресурсам компании. С пошаговым планом обработки инцидентов доступности вы можете ознакомиться в рамках Политики поддержки клиентов «PP-Tech».

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 на предоставление 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	Восстановление доступности продуктов, устранение инцидентов и ошибок, обновление ПО, локализация инцидентов.	Контроль работоспособности, генерация запросов на поддержку, устранение неисправностей в стороннем ПО и оборудовании. Ведение договорных отношений с исполнителями, производителями стороннего ПО и поставщиками услуг связи, которые используются при взаимодействии с продуктами «PP-Tech».
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 ПО. Установка обновлений и новых функциональных возможностей, адаптация настроек ПО к изменениям.	Сбор пожеланий пользователей, разработка требований к изменениям совместно с исполнителем, утверждение выполненных изменений и уведомление пользователей.
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 ПО.	Мониторинг работоспособности, взаимодействие с производителем стороннего ПО в части обновлений, изменений настроек и конфигурации.
Информационная безопасность	Формирование политики информационной безопасности, администрирование, контроль.	