

## **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, независимые 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
<b>Helpdesk:</b> доступ к базе знаний Исполнителя с указаниями по применению, статьями, советами и рекомендациями.	√
<b>Helpdesk:</b> доступ к Документации Исполнителя, включая руководства пользователя, руководства администратора, краткие руководства пользователя, справочники по API-интерфейсам и ошибкам.	√
<b>Helpdesk:</b> размещение новостей Исполнителя на портале Helpdesk, включая публикацию новой Документации и сведения о доступных выпусках.	√
<b>Helpdesk:</b> возможность отправлять и отслеживать Запросы через портал технической поддержки <a href="https://helpdesk.satel.org">https://helpdesk.satel.org</a> .	√
<b>Безопасность:</b> 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.	√
<b>Обновления:</b> 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).	обновление для исправления ошибок – <b>без ограничений</b>  Или  обновление для включения новых функциональных возможностей – <b>1 раз в год</b>

Услуги по технической поддержке	Стандартный уровень
<b>Экстренные обновления:</b> если для устранения критичной или имеющей высокий приоритет <b>Проблемы</b> не было найдено временное решение, то может быть предложено оперативное обновление для быстрого применения вне основного цикла разработки и выпуска версий <b>Программы</b> .	До 2 раз в год
<b>Удаленный анализ:</b> удаленный доступ к серверу <b>Заказчика</b> по протоколам SSH и (или) HTTPS, предоставляемый персоналу <b>Исполнителя</b> , необходимый для устранения неполадок и анализа с целью диагностики и выявления основной <b>Проблемы</b> или <b>Проблем</b> , послуживших причиной <b>Запроса</b> , и их устранения. Поддержка предоставляется только в отношении <b>Программы</b> и не распространяется на <b>Программно-аппаратное окружение Заказчика</b> .	√
<b>Временные решения:</b> при наличии возможности, <b>Исполнитель</b> предоставляет временные или постоянные обходные решения проблем, затрагивающих <b>Программу</b> , для поддержки работоспособности <b>Программы</b> и сведения к минимуму времени простоев.	√
<b>Запросы на доработку*:</b> <b>Запросы</b> о включении дополнительных (новых) функций в будущие версии <b>Программы</b> могут быть сделаны через Helpdesk и будут считаться частью процесса управления <b>Программой</b> .	√

\***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**;

**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 работоспособна (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](mailto: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

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

\* «РД» - Рабочий день