



Комплексное Техническое Обслуживание

Описание сервиса (SLA)

Версия 1.11

от 23 марта 2023 г.

1. Термины и определения

- 1.1. **Производитель** – общество с ограниченной ответственностью «АМИКОН» (ООО «АМИКОН»).
- 1.2. **Продукция** – программное обеспечение (ПО) или программно-аппаратный комплекс (ПАК) с предустановленным на него ПО производства Производителя.
- 1.3. **Система** – совокупность информационных систем Пользователя, в которых используется Продукция в связи с ее прямым назначением.
- 1.4. **Комплексное Техническое Обслуживание (КТО)** – деятельность Производителя по предоставлению услуг, в объеме данного документа.
- 1.5. Служба Технической Поддержки (**Служба**) – подразделение Производителя, которое обеспечивает КТО со стороны Производителя.
- 1.6. **Лицензия** – Право на использование ПО.
- 1.7. Пользователь поддержки (**Пользователь**) – физическое или юридическое лицо, указанное в Лицензии на использование Продукции (для ПО) или владелец Продукции (для ПАК), или его полномочный представитель, пользующийся услугами КТО.
- 1.8. **Инцидент** – зафиксированный Пользователем случай отклонения функциональности Продукции от характеристик, заявленных в пользовательской документации.
- 1.9. **Проблема** – отклонение функциональности Продукции от характеристик, заявленных в пользовательской документации, являющееся причиной Инцидентов.
- 1.10. **Запрос** – обращение Пользователя, зафиксированное в Службе.
- 1.11. Сайт Службы (**Сайт**) – система управления Запросами Пользователей на **КТО** Amicon Helpdesk System, размещенная в сети Интернет.
- 1.12. Сертификат технической поддержки (**Сертификат**) - документ, оформленный в электронном или бумажном виде, подтверждающий право Пользователя на получение услуг КТО.
- 1.13. **Обновление** – новая версия/подверсия/релиз ПО в рамках имеющейся мажорной версии, полученной Пользователем при приобретении Продукта.
- 1.14. **Документация** – эксплуатационная документация на Продукт.
- 1.15. **Временное решение проблемы** – предоставление настроек и/или Обновления для Продукции, которые сохраняют функционал Системы Пользователя в ограниченном объеме, позволяющий продолжать работу с не критичным изменением ее характеристик.
- 1.16. **Решение проблемы** – предоставление настроек, Обновления или замена аппаратной платформы или всей Продукции, которые восстанавливают функционал Системы Пользователя в полном объеме на уровне до Инцидента.

2. Цели Сервиса КТО

- 2.1. Обеспечение бесперебойности работы информационных систем Пользователя, для защиты информации в которых используются Продукты Производителя.
- 2.2. Оказание помощи в решении Проблем, возникающих у Пользователя при использовании Продукции.
- 2.3. Оказание помощи в освоении Пользователем Продукции.
- 2.4. Сбор и классификация замечаний и пожеланий Пользователей к Продукции, сценариям их использования, областям применения для расширения функционала Продукции.

3. Услуги, оказываемые в рамках Сервиса КТО

- 3.1. Предоставление инструкций и консультирование по внедрению Продукции.
- 3.2. Предоставление инструкций и консультирование по настройке Продукции.
- 3.3. Предоставление инструкций и консультации по процедурам обновления ПО, разработанного Производителем.
- 3.4. Предоставление инструкций и консультирование по восстановлению работы ПАК после сбоев.
- 3.5. Предоставление Пользователю технической информации по функциональности Продукции, в рамках документации.
- 3.6. Анализ Проблем, выявленных Пользователем в процессе эксплуатации Продукции, выработка рекомендаций по их устранению.
- 3.7. Разработка решений по расширению функциональности ПАК, в том числе, с использованием продуктов сторонних производителей, без обязательств по времени реализации.
- 3.8. Разработка предложений по альтернативной настройке и применению и/или предоставление исправлений устраняющих выявленную Проблему.
- 3.9. Предоставление доступа к Базе Знаний по Продукции в персональном разделе Сайта.
- 3.10. Выезд на территорию объектов Заказчика в пределах г.Москва для устранения ошибок в работе Продукции.
- 3.11. Ремонт вышедшей из строя аппаратной платформы ПАК Продукции.
- 3.12. Предоставление подменной аппаратной платформы ПАК Продукции на время ремонта.

4. Схемы КТО

4.1. Базовый уровень:

- приём обращений и консультирование по электронной почте;
- Предоставление доступа к Базе Знаний по Продукции в персональном разделе Сайта Исполнителя;
- рекомендации по процессу установки Продукции в объеме эксплуатационной документации;
- рекомендации по настройке Продукции в объеме эксплуатационной документации;
- диагностика с целью установления факта ошибки в работе ПО. Выявленная ошибка устраняется или сразу после диагностики или в последующих обновлениях ПО;

4.2. Стандартный уровень:

- приём обращений и консультирование по электронной почте;
- приём обращений и консультирование в персональном разделе Сайта Исполнителя;
- Предоставление доступа к Базе Знаний по Продукции в персональном разделе Сайта Исполнителя;
- рекомендации по процессу установки Продукции в объеме эксплуатационной документации;
- рекомендации по настройке Продукции в объеме эксплуатационной документации;
- диагностика с целью установления факта ошибки в работе ПО. Выявленная ошибка устраняется или сразу после диагностики или в последующих обновлениях ПО;
- Ремонт вышедшей из строя аппаратной платформы ПАК Продукции Пользователя.

4.3. Расширенный уровень:

- приём обращений и консультирование по электронной почте;
- приём обращений и консультирование по телефону горячей линии;
- приём обращений и консультирование в персональном разделе Сайта Исполнителя;
- Предоставление доступа к Базе Знаний по Продукции в персональном разделе Сайта Исполнителя;
- рекомендации по процессу установки Продукции в объеме эксплуатационной документации;
- рекомендации по настройке Продукции в объеме эксплуатационной документации;
- диагностика с целью установления факта ошибки в работе ПО. Выявленная ошибка устраняется или сразу после диагностики или в последующих обновлениях ПО;
- рекомендации по оптимальной настройке Продукции используемой в системе Пользователя;
- рекомендации по оптимизации и развитию Системы Пользователя с использованием Продукции;
- закрепление выделенного специалиста для координации работ по запросам в Службу;
- выезд на территорию объектов Пользователя в пределах г.Москва (не более 5 (пяти) выездов в год);
- ремонт вышедшей из строя аппаратной платформы ПАК Продукции Пользователя.
- предоставление подменной аппаратной платформы на время ремонта.

4.4. Премииальный уровень:

- приём обращений и консультирование по электронной почте;
- приём обращений и консультирование по телефону горячей линии;
- приём обращений и консультирование в персональном разделе Сайта Исполнителя;
- предоставление доступа к Базе Знаний по Продукции в персональном разделе Сайта Исполнителя;
- рекомендации по процессу установки Продукции в объеме эксплуатационной документации;
- рекомендации по настройке Продукции в объеме эксплуатационной документации;
- диагностика с целью установления факта ошибки в работе ПО. Выявленная ошибка устраняется или сразу после диагностики или в последующих обновлениях ПО;
- рекомендации по оптимальной настройке Продукции, используемой в системе Пользователя;
- рекомендации по оптимизации и развитию Системы Пользователя с использованием Продукции;
- закрепление выделенного специалиста для координации работ по запросам в Службу;
- выезд на территорию объектов Пользователя в пределах г.Москва (без ограничений по количеству);
- ремонт вышедшей из строя аппаратной платформы ПАК Продукции Пользователя;
- предоставление подменной аппаратной платформы на время ремонта;
- предоставление выделенного специалиста для решения всех вопросов по КТО, связанных с Продукцией, эксплуатируемой Пользователем;
- проведение запланированных согласно п.5.6 работ в любое время суток.

5. Ограничения

- 5.1. Все перечисленные в п. 3, 4 услуги предоставляются при условии оплаченных услуг КТО.
- 5.2. Запросы в Службу по Продукции с истекшим сроком действия услуг КТО, обрабатываются с низшим приоритетом, без обязательств по времени реакции. Выдача Обновлений и других материалов по таким запросам не осуществляется.
- 5.3. Пользователь при подаче Запроса обязан придерживаться правила «одной Проблеме соответствует один Запрос». В случае возникновения у Пользователя новых Проблем при решении Запроса, Пользователь направляет в Службу новые Запросы. В случае повторного обращения по одной и той же Проблеме, Пользователь должен сообщить только номер ранее зарегистрированного Запроса;
- 5.4. Служба не решает вопросы, связанные с работоспособностью Продукции, вызванные нарушением положений Документации.
- 5.5. Производитель в лице Службы не несет ответственности за работу аппаратных компонентов и ПО других производителей.
- 5.6. Работы, которые необходимо провести в нерабочее время Службы планируются и согласовываются за 2 (два) рабочих дня.

6. Классификация Запросов по уровню важности

- 6.1. Уровень 1. «Критичная важность»: Данный уровень характеризуется полной неработоспособностью системы Пользователя. Продукция находится в неработоспособном состоянии, и Пользователь не может ее эксплуатировать. Работоспособность Системы не может быть восстановлена силами Пользователя даже в ограниченных размерах.
- 6.2. Уровень 2. «Высокая важность»: Продукция частично находится в неработоспособном состоянии, но сохраняется возможность коммерческого использования ее Пользователем. Ограничения, вызванные неработоспособностью части Продукции, влияют на эксплуатацию, но менее значительно, чем в случае Уровня 1 «Критичная важность», или для них существует временное обходное решение, позволяющее скомпенсировать негативный эффект.
- 6.3. Уровень 3. «Средняя важность»: Работоспособность Системы ухудшилась, но большинство функций сохранено. Продукция может эксплуатироваться Пользователем с ограниченным функционалом, что не влияет на результат работы Системы.
- 6.4. Уровень 4. «Низкая важность»: Пользователю необходима информация по возможностям Продукции, ее настройке и/или конфигурации.

7. Порядок оказания услуг

- 7.1. Служба принимает и рассматривает вопросы на русском языке. Рекомендации и сообщения Служба передает на русском языке.
- 7.2. Регистрация Пользователей.
 - 7.2.1. Для получения возможности размещать Запросы, необходимо пройти регистрацию Пользователя на Сайте, в результате которой Пользователь получит доступ к персональному разделу Службы.
 - 7.2.2. Для регистрации Пользователя необходимо заполнить форму регистрации на Сайте (https://amicon.ru/reg_helpdesk) или отправить письмо на адрес электронной почты Службы (HD_support@amicon.ru). В письме следует указать:
 - фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, контактный телефон;
 - название организации;
 - серийный номер ПАК или номер лицензии ПО, входящий в состав используемой Пользователем Продукции.
 - 7.2.3. Пользователь получает реквизиты для входа в персональный раздел на указанную при регистрации электронную почту. В качестве логина Пользователь использует указанный адрес электронной почты.
- 7.3. Обработка Запросов.

- 7.3.1. Служба принимает и регистрирует на Сайте Службы все Запросы зарегистрированных Пользователей. При оформлении Запроса следует указать:
- Фамилию, имя и контактную информацию обращающегося сотрудника;
 - Наименование используемой Продукции, связанной с Запросом;
 - Серийный номер ПАК или номер лицензии ПО, входящие в состав Продукции, при эксплуатации которых наблюдается Проблема;
 - Подробное описание сути Запроса, Проблемы или нештатной ситуации. Последовательность действий, приводящих к появлению Проблемы или нештатной ситуации.
- 7.3.2. Запрос классифицируется по уровню важности после получения подробной информации, указанной в п.7.3.1, его дальнейшая обработка производится согласно присвоенному уровню.
- 7.3.3. Реакция на Запрос предполагает обратный звонок, ответ на электронное письмо с Запросом или ответ в персональном разделе сайта Исполнителя специалистом Службы для определения технических подробностей проблемы, консультацию и при необходимости инициацию работ. В рамках реакции на Запрос Служба сообщает Пользователю дату, время регистрации Запроса и его регистрационный номер.
- 7.3.4. Временем реакции на Запрос является промежуток времени с момента направления Пользователем Запроса до момента регистрации Запроса (п.п.7.3.4., 7.3.5) и сообщения Пользователю регистрационного номера Запроса.
- 7.3.5. Вся переписка хранится в персональном разделе Пользователя на Сайте Службы. Копии ответов Службы отправляются Пользователю по электронной почте, указанной при регистрации.
- 7.3.6. Служба анализирует описание Проблемы и передает Пользователю рекомендации по разрешению Проблемы или сообщает предполагаемые сроки решения Проблемы.
- 7.3.7. При необходимости Служба запрашивает у Пользователя дополнительную информацию об окружении, в котором проявляется Проблема.
- 7.3.8. Результаты решения Проблемы передаются Пользователю в виде:
- описания изменения технических настроек Продукции и рекомендации по реконфигурации системы.
 - ссылок на разделы пользовательской документации.
 - предоставления исправления Продукции по мере разработки Обновлений. В случае, если Проблема, с которой столкнулся Пользователь, уже решена ранее, исправление разработано и технически применимо, Пользователь получает Обновление и рекомендации по его установке.
- 7.3.9. Если по Запросу в течение одной недели с момента отправки рекомендаций от Пользователя не поступает никаких отзывов, статус Запроса автоматически меняется на «Закрит». Пользователю об этом отсылается уведомление. В случае если Пользователю нужно продолжить работу по Проблеме после закрытия Запроса, то ему необходимо зарегистрировать новый запрос с новыми сроками SLA.

8. Время реакции и предоставления решения по Инциденту

8.1. Временные характеристики этапов обработки и выполнения Запроса по уровням важности:

8.1.1. Базовый уровень:

Уровень важности запроса	Время реагирования, часов	Временное решение, часов	Решение проблемы, часов
Критичная важность	24	72	120
Высокая важность	48	96	240
Средняя важность	72	120	360
Низкая важность	96	240	600

8.1.2. Стандартный уровень

Уровень важности запроса	Время реагирования	Временное решение, часов	Решение проблемы, часов
Критичная важность	16	24	96
Высокая важность	24	48	120
Средняя важность	48	96	240
Низкая важность	72	120	480

8.1.3. Расширенный уровень

Уровень важности запроса	Время реагирования, часов	Временное решение, часов	Решение проблемы, часов
Критичная важность	8	16	48
Высокая важность	16	24	96
Средняя важность	24	96	120
Низкая важность	48	192	360

8.1.4. Премиальный уровень

Уровень важности запроса	Время реагирования, часов	Временное решение, часов	Решение проблемы, часов
Критичная важность	4	8	48
Высокая важность	8	12	96
Средняя важность	24	48	120
Низкая важность	48	96	240

8.2. Ограничения на время реагирования и время решения Проблемы.

8.2.1. Время указывается в рабочих часах Службы.

8.2.2. Срок предоставления временного решения состоит из суммы значений колонок «Время реагирования» и «Временное решение».

8.2.3. Срок Решения проблемы состоит из суммы сроков колонок «время реагирования», «Временное решение» и «Решение проблемы».

8.2.4. При нахождении Продукции за пределами г. Москвы время доставки аппаратных средств (запчастей, готовых блоков, инсталляционных комплектов, необходимых для восстановления функциональности Продукции) из (в) Сервисного центра Производителя не учитывается в представленных временных рамках.

8.2.5. Если в ходе устранения проблем в Продукции будут внесены изменения, требующие их пересертификации в уполномоченных органах, временные затраты на такую пересертификацию в представленной таблице не учитываются.

8.2.6. Предоставления подменной аппаратной платформы ПАК на время ремонта осуществляется на условиях NBD (Следующий рабочий день): отгрузка

исправной аппаратной платформы ПАК в адрес Пользователя со склада Производителя с 10.00 до 18.00 (МСК) в течение следующего рабочего дня с момента получения Производителем Запроса от Пользователя, адреса доставки аппаратной платформы ПАК и контактного лица со стороны Пользователя.

9. Каналы и доступность сервиса

- 9.1. Служба обрабатывает Запросы с 9 до 19 часов по Московскому времени, по официальным рабочим дням.
- 9.2. Служба обеспечивает 90% доступность Поддержки. Это означает, что в среднем время реакции может быть превышено не более, чем на один из десяти Запросов.
- 9.3. Служба принимает Запросы по следующим каналам связи:
 - персональный раздел на Сайте Службы (приём Запросов и дополнительной информации круглосуточно);
 - электронная почта (приём запросов и дополнительной информации круглосуточно);
 - телефон (для решения Проблемы дополнительные материалы в виде текстов конфигураций и прочая информация должны направляться в Службу по электронной почте или через Сайт Службы).

10. Координаты Службы Поддержки

Сайт Службы: <https://hd.amicon.ru>

Адрес электронной почты: support@amicon.ru

Телефон: +7 (495) 797-64-12, +7 (495) 797-64-13