# Регламент технической поддержки

# ****1. Введение****

Настоящий Регламент вендорской технической поддержки (далее - регламент) определяет состав, содержание и параметры качества оказания услуг по технической поддержке программного обеспечения (далее - ПО), выполнение которых гарантируется Заказчику службой технической поддержки ООО «Цифровая Индустриальная Платформа» (далее – Исполнитель) по лицензионному договору между Исполнителем и Заказчиком (далее - договор).

# ****2. Основные термины и определения****

**Таблица 1. Основные термины и определения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Термин** | **Определение** |
| Служба технической поддержки | Сервисная структура, осуществляющая вендорскую техническую поддержку ПО. |
| Инициатор | Уполномоченный сотрудник Заказчика, направивший запрос Исполнителю по одному из каналов связи. |
| Запрос | Зарегистрированное в службе технической поддержки Исполнителя обращение уполномоченного специалиста Заказчика на выполнение процедуры по поддержке ПО. |
| Типы запросов | Классификация запросов, которые может сформировать Заказчик для выполнения в границах вендорской технической поддержки Исполнителя. |
| Приоритет запроса | Очередность обработки запроса службой вендорской технической поддержки Исполнителя. |
| Время реакции | Количество рабочих часов службы вендорской технической поддержки Исполнителя, прошедших с момента регистрации запроса до принятия запроса в работу или первого ответа специалиста технической поддержки Исполнителя. |
| Время решения | Количество рабочих часов службы вендорской технической поддержки Исполнителя, прошедших с момента регистрации запроса до предоставления решения инициатору. |

# ****3. Границы ответственности****

## ****Ответственность Исполнителя****

* Обработка запросов с соответствующей квалификацией, внимательностью и предусмотрительностью, а также с соблюдением заявленных сроков.
* Квалифицированные ответы на зарегистрированные запросы с соблюдением заявленных сроков.

## ****Ответственность Заказчика****

* Обеспечение четкого описания и желаемого результата выполнения запроса.
* Выбор реального приоритета запроса на основании срочности и степени воздействия.
* Оперативное предоставление Исполнителю информации и материалов, необходимых для анализа и воспроизведения проблемы на полигоне Исполнителя, помощь Исполнителю в уточнении проблемы.
* Своевременное подтверждение факта выполнения запросов Исполнителем.

# ****4. Описание услуг****

Техническая поддержка распространяется на функционал поддерживаемых версий ПО, поставляемых по договору.

Услуги включают в себя:

* обработку запросов Заказчика;
* предоставление решения инцидентов по выявленным ошибкам в ПО;
* предоставление новых версий ПО, выпущенных в период действия договора;
* предоставление документации на ПО;
* консультации по функционированию ПО.

## ****4.1. Общие условия взаимодействия****

Для исполнения настоящего Регламента и оперативного решения возникающих вопросов Заказчик и Исполнитель назначают уполномоченных сотрудников, координирующих работу специалистов Заказчика и Исполнителя в рамках оказываемых услуг по настоящему Регламенту.

Стороны обязуются письменно уведомлять друг друга об изменениях в перечне уполномоченных сотрудников.

Запросы в службу технической поддержки Исполнителя направляются уполномоченными специалистами Заказчика с указанием необходимой информации, указанной в Разделе 4.2.

Режим оказания услуг Исполнителем: будние дни (в соответствии с производственным календарем РФ на соответствующий год), 8 часов в сутки с 9:00 до 18:00 (UTC+3, время московское).

Заказчик направляет запросы Исполнителю по следующим каналам связи:

1. Портал «Центра поддержки» <https://jira.zyfra.com/servicedesk/customer/portal/42>
2. Электронная почта [support@idpllc.ru](mailto:support@idpllc.ru)

Регистрация запросов производится круглосуточно.

Запросы, поступившие в нерабочее время, обрабатываются в следующий рабочий день Исполнителя.

Информация о регистрации запроса направляется инициатору по электронной почте.

## ****4.2. Регистрация запроса****

При направлении запроса в службу технической поддержки Исполнителя необходимо предоставить следующую информацию:

**Тема**. Краткое описание сути запроса.

**Продукт и версия продукта**. Выбор продукта, по которому создается запрос.

**Степень воздействия. Выбор степени воздействия в соответствии с Таблицей 2.**

**Срочность. Выбор срочности в соответствии с Таблицей 3.**

**Описание**. Необходимо указать наименование и версию ПО, подробное описание и ожидаемый результат выполнения запроса.

**Вложение**. Скриншоты проблемы, логи, дампы, выгрузки, подтверждающие наличие проблемы/инцидента.

## ****4.3. Присвоение Приоритета****

Приоритет запроса определяется автоматически при формировании запроса на основании степени воздействия и срочности решения.

Степень воздействия характеризует меру отклонения от нормального уровня использования программного обеспечения (системы), количество и статус пользователей и бизнес-процессов, подвергшихся воздействию в связи с проблемой, указанной в запросе.

### ****Таблица 2. Степень воздействия****

|  |  |
| --- | --- |
| **Степень** **воздействия** | **Описание** |
| Высокая | Серьезные сбои, нарушающие использование всей системы в целом или отдельных ее служб. Сбой может охватывать работу как отдельных ключевых пользователей, так и целые группы. |
| Средняя | Сбой не останавливает работу системы в целом, но часть функций ПО работает некорректно. |
| Низкая | Сбой, влияющий на удобство работы с системой, снижающий эффективность ее использования. |

Срочность характеризует приемлемую задержку разрешения запроса с точки зрения его воздействия на текущие задачи пользователей и бизнес-процессы.

### ****Таблица 3. Срочность****

|  |  |
| --- | --- |
| **Срочность** | **Описание** |
| Высокая | Решение требуется в минимальные сроки |
| Средняя | Решение потребуется в ближайшее время |
| Низкая | Решение потребуется в будущем |

В процессе обработки запроса приоритет может быть понижен Исполнителем в случае снижения критичности, необоснованного завышения срочности. Исполнитель аргументированно уведомляет уполномоченного сотрудника Заказчика об изменении приоритета запроса.

### ****Таблица 4. Приоритет запроса****

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Приоритет** **запроса** | | **Степень** **воздействия** | | |
| Высокая | Средняя | Низкая |
| **Срочность** | Высокая | Критичный | Высокий | Средний |
| Средняя | Высокий | Средний | Низкий |
| Низкая | Средний | Низкий | Планируемый |

Нормы времени реакции и времени решения в зависимости от приоритета запроса определяются в рабочих часах Исполнителя.

Время решения не учитывает сроки нахождения запроса в статусах «Ожидание клиента», «На уточнении», «Ожидание релиза».

**Таблица 5. Нормы времени реакции и решения продукта Zyfra Industrial IoT Platform**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Приоритет запроса** | **Время реакции** | **Время решения** |
| Критичный | 1 | 56 рабочих часов |
| Высокий | 2 | 112 рабочих часов |
| Средний | 4 | 240 рабочих часов |
| Низкий | 4 | 480 рабочих часов или следующее обновление ПО |
| Планируемый | 8 | Согласно плану обновлений ПО |

**Таблица 6. Нормы времени реакции и времени решения продукта Zyfra Quality Lab**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Приоритет запроса** | **Время реакции** | **Время решения** |
| Критичный | 1 | 10 рабочих часов |
| Высокий | 2 | 24 рабочих часов |
| Средний | 4 | 72 рабочих часов |
| Низкий | 4 | 140 рабочих часов или следующее обновление ПО |
| Планируемый | 8 | Согласно плану обновлений ПО |

### Таблица 7. Нормы времени реакции и решения Zyfra Mass & Energy Balance

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Приоритет** **запроса** | **Время** **реакции** | **Время** **решения** |
| Критичный | 1 | 10 рабочих часов |
| Высокий | 2 | 20 рабочих часов |
| Средний | 4 | 40 рабочих часов |
| Низкий | 4 | 80 рабочих часов или следующее обновление ПО |
| Планируемый | 8 | Согласно плану обновлений ПО |

### Таблица 8. Нормы времени реакции и решения продуктов: Zyfra Mass & Energy Balance (СОУ), Zyfra Energy Forecast, Accounting and Analytics (Энергоконтроль), Zyfra Smart Plant Monitoring (СУС, ЭЖКО, КПЭ)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Приоритет** **запроса** | **Время** **реакции** | **Время** **решения** |
| Критичный | 1 | 8 рабочих часов |
| Высокий | 2 | 16 рабочих часов |
| Средний | 4 | 32 рабочих часов |
| Низкий | 4 | 64 рабочих часов или следующее обновление ПО |
| Планируемый | 8 | Согласно плану обновлений ПО |

## ****4.4.**** Типызапросов

**Запросы, обработка которых входит в состав услуг по Регламенту:**

### ****Инцидент****

Запрос, связанный с любым событием, не являющимся частью нормального функционирования ПО, которое привело к нарушению/невозможности использования ПО.

Инцидент характеризуется следующими условиями:

* сбой в работе ПО, в котором присутствует некорректное поведение от заранее заявленного,
* устойчиво воспроизводится в определенных условиях,
* не является следствием неправильных настроек, действий Заказчика или других внешних факторов.

### ****Обслуживание****

Запрос на предоставление обновлений ПО и документации.

**Запросы, обработка которых не входит в состав услуг по Регламенту, но обрабатывается Службой технической поддержки:**

### ****Доработка****

Запрос на расширение возможности ПО за счет доработки существующих или разработки новых функциональных возможностей. Если в процессе решения другого типа запроса Исполнитель понимает, что для решения проблемы Заказчику нужна доработка, то тип запроса меняется Исполнителем. После фиксации предложения о доработке может быть запущен новый проект разработки, либо предложение о доработке поступает ответственному за развитие ПО для дальнейшего принятия решения. Доработка ПО выполняется в рамках отдельного договора. Данному типу запроса присваивается «Планируемый» приоритет, время решения согласуется сторонами отдельно.

### ****Консультация****

В процессе обработки запросов могут быть выявлены вопросы, требующие полноценного анализа функционала ПО Заказчика, поставляемого по договору, и оказания консалтинговых услуг по интеграции ПО на площадку Заказчика:

* консультации по сценариям и процессам, которые не были реализованы во время проекта внедрения информационной системы;
* корректировки программного кода, который реализован представителями заказчика;
* реализация форм отчетности, которые не были заложены в проект внедрения ИС;
* обучение специалистов предприятия работе с функциональными возможностями.

В этом случае служба технической поддержки Исполнителя уведомит инициатора запроса для формирования общего решения сторон. Данному типу запроса присваивается «Планируемый» приоритет, время решения согласуется сторонами отдельно. Услуги по запросу на консультацию оказываются в рамках отдельного договора.

## ****4.5. Обработка запроса****

Все запросы в рамках данного Регламента, обрабатываются с учетом установленных приоритетов.

В первую очередь обрабатываются запросы с приоритетом «Критичный». Если в очереди находятся несколько запросов с приоритетом «Критичный», в первую очередь обрабатывается запрос с ближайшим временем решения.

Во вторую очередь обрабатываются запросы с приоритетом «Высокий». Если в очереди находятся несколько запросов с приоритетом «Высокий», в первую очередь обрабатывается запрос с ближайшим временем решения.

В третью очередь обрабатываются запросы с приоритетом «Средний». Если в очереди находятся несколько запросов с приоритетом «Средний», в первую очередь обрабатывается запрос с ближайшим временем решения.

В случае отсутствия в очереди запросов с приоритетами «Критичный», «Высокий» и «Средний», обрабатываются запросы с приоритетами «Низкий», в первую очередь обрабатывается запрос с ближайшим временем решения.

В случае отсутствия в очереди запросов с приоритетами «Критичный», «Высокий», «Средний» и «Низкий», обрабатываются запросы с приоритетами «Планируемый», в первую очередь обрабатывается запрос с ближайшим временем решения

При поступлении нового запроса деятельность, связанная с исполнением запроса более низкого приоритета, приостанавливается, если это необходимо для своевременного решения запроса более высокого приоритета. При этом крайний срок решения запроса не переносится.

Статусы запросов:

* «Ожидание поддержки» - автоматический статус, присваивается при поступлении запроса в службу технической поддержки Исполнителя.
* «Анализ/Рассмотрение» - принятие запроса в работу со стороны службы технической поддержки Исполнителя.
* «Ожидание клиента» - инициатору необходимо предоставить дополнительную информацию по запросу. В случае, если информация не поступит в течение 3 рабочих дней, запрос автоматически переводится в статус «Решен».
* «На уточнении» - для решения данного запроса необходимо отдельное согласование сторон.
* «Ожидание релиза» - ведется работа по выпуску обновления, в которое войдет решение текущего запроса.
* «Передано клиенту» - завершение работы над запросом со стороны службы технической поддержки Исполнителя.
* «Закрыт» - после присвоения статуса «Передано клиенту» через 5 рабочих дней запросу автоматически присваивается статус «Закрыт», если не получена информация от инициатора запроса о том, что проблема не устранена.
* «Отменен» - отсутствие работы над запросом в случае дублирующего запроса или ошибочно созданного запроса.

В результате обработки запроса Заказчика Исполнителем возникают следующие общие активности:

1. Присвоение запросу индивидуального номера и приоритета в службе технической поддержки Исполнителя.
2. Подтверждение по электронной почте инициатору о получении запроса в службу технической поддержки Исполнителя, с указанием индивидуального номера запроса.
3. Подтверждение по электронной почте инициатору о начале работ Исполнителя по запросу.
4. При необходимости запрос дополнительной информации у инициатора запроса с уведомлением по электронной почте.
5. Выполнение запроса с уведомлением по электронной почте о смене статусов и предоставлении информации.
6. Подтверждение по электронной почте о закрытии запроса.

# ****5.**** Зоны ****ответственности Исполнителя****

Следующие работы и услуги не входят в объем технической поддержки:

1. Установка версий ПО или иных пакетов обновления ПО, а также проверка работоспособности предоставленного решения на площадках заказчика.
2. Изменения в конфигурации, обусловленные дополнительными или изменившимися требованиями Заказчика.
3. Поддержка по программному или аппаратному обеспечению сторонних производителей.
4. Исправление сбоев, вызванных некорректной работой аппаратного и программного обеспечения сторонних производителей.
5. Иные работы и услуги, которые не относятся к эксплуатации ПО.

Исполнитель не может гарантировать устранение проблем, выявленных в ходе использования ПО, если такие проблемы возникли в результате:

1. Повреждение ПО злоумышленниками или компьютерными вирусами, если в процессе эксплуатации Заказчиком не соблюдались требования ИБ;
2. Несоблюдение Заказчиком требований к аппаратному и программному обеспечению, на котором эксплуатируется ПО;
3. Неисправность и некорректная работа аппаратного и программного обеспечения, на котором эксплуатируется ПО,
4. Использование ПО не по прямому назначению;
5. Использование ПО на одной аппаратной платформе с программными продуктами, для которых такое использование не предусмотрено.

# ****6. Порядок предоставления обновлений ПО****

Выпуск новых версий ПО (обновление, хотфиксы) осуществляется Исполнителем и не требует согласований с Заказчиком.

Уполномоченный сотрудник Заказчика уведомляется о выпуске новых версий ПО по электронной почте на указанные в разделе 4.1. адреса. В уведомлении указывается перечень изменений, внесенных в ПО.

Исполнитель предоставляет Заказчику учётную запись для сетевого доступа к репозиторию, содержащему дистрибутив программного обеспечения.

Дистрибутив ПО – комплект docker-образов с зафиксированными версиями и контрольными суммами, объединённые в релиз.

Репозиторий – реестр контейнеров (Container Registry), размещенный на инфраструктуре заказчика.

Заказчик самостоятельно обеспечивает доставку предоставленного дистрибутива из репозитория Исполнителя в свои корпоративные репозитории с последующей установкой.

Заказчик самостоятельно обеспечивает проверку работоспособности новых версий на площадках Заказчика, а также все процессы, связанные с проверкой ПО на соответствие внутрикорпоративным требованиям.

Заказчик имеет право получать новые версии для всего ПО, на которое он приобрел право на использование, и имеет активный договор на техническую поддержку соответствующего ПО.

Обновления версий ПО выполняются строго последовательно, переход «через» версию не поддерживается Исполнителем.

В пакет обновления ПО входят:

* Новая версия ПО в доступном для установки на площадку Заказчика виде;
* Перечень изменений, проведенных Исполнителем в период подготовки новой версии ПО;
* Пакет документации, содержащий описание функциональных возможностей ПО и инструкции различного уровня взаимодействия с системой.

В пакет обновления ПО также могут входить дополнительные материалы, актуальные для данного обновления.

Исполнитель не выпускает и не предоставляет новые версии инфраструктурных компонентов (базы данных, операционные системы и т.д), не входящих в состав дистрибутива системы автоматического развёртывания, но необходимого для функционирования ПО в инфраструктуре Заказчика.

Исполнитель обрабатывает запросы, касающиеся только поддерживаемых версий ПО. Обработки запросов, касающихся более старых версий ПО, не осуществляется после публикации информации о релизе новой версии ПО.

Во избежание сомнений исключительные права на новые версии ПО принадлежат Исполнителю.