

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ СИСТЕМЫ ВИРТУАЛИЗАЦИИ «ГОРИЗОНТ-ВС»

Настоящий документ содержит список возможных услуг по технической поддержке системы виртуализации «Горизонт-ВС» (далее Программное обеспечение или ПО) на платной основе в рамках лицензий на техническую поддержку и регламентирует условия предоставления услуг по сопровождению и технической поддержке.

Разработчиком системы виртуализации «Горизонт-ВС» ООО «Инновационный центр «БАРРИКАДЫ» предлагается три уровня сервисных программ: Стандартный, Расширенный, Интеграция.

Уровень Стандартный

Это уровень поддержки, который позволит Потребителю полноценно и в сжатые сроки ознакомиться с возможностями программного обеспечения «Горизонт-ВС» и успешно применять его. В рамках стандартного уровня поддержки Потребитель получает:

- информацию о совместимом оборудовании и программных продуктах по телефону, системе учета заявок или по электронной почте, а также консультации по настройке и применению в соответствии с эксплуатационной документацией;
- технические консультации по запросам, присланным по электронной почте, через систему учета заявок и связанным с использованием программного обеспечения «Горизонт-ВС»;
- консультации специалистов компании по оптимизации работы оборудования и программного обеспечения «Горизонт-ВС», в информационных системах потребителя.

Уровень Расширенный

Это уровень поддержки, включающий все позиции уровня Стандартный, а также:

- технические консультации по запросам, присланным по электронной почте, телефону, через систему учета заявок и связанным с использованием оборудования и программного обеспечения «Горизонт-ВС»;
- гарантию первоочередного рассмотрения запросов;
- выделение персонального специалиста технической поддержки, а также возможность привлечения к решению вопросов специалистов из отделов разработки ИЦ «Баррикады»;
- возможность получения технических консультаций по горячей телефонной линии;
- возможность организации удаленного доступа к объектам эксплуатации Потребителя для решения срочных запросов;

- возможность выезда специалистов ООО «Инновационный центр «БАРРИКАДЫ» на объект Заказчика (по согласованию сторон).

Уровень Интеграция

Это уровень поддержки, включающий все позиции уровня Стандартный и Расширенный, а также:

- технические консультации включают согласование технических заданий на реализацию системы виртуализации в составе Систем Потребителя;
- тестирование качества настройки и реализации функций виртуализации в системе Потребителя;
- консультации по разделам эксплуатационной документации систем Потребителя в части настроек системы виртуализации;
- техническое консультирование в части подготовки разделов методик испытания систем Потребителя;
- обеспечение возможности участия специалистов ООО «Инновационный центр «БАРРИКАДЫ» на испытаниях объектов эксплуатации Потребителя (по согласованию сторон), в том числе на «режимных»;
- оперативный выезд специалистов ООО «Инновационный центр «БАРРИКАДЫ» на объект эксплуатации Потребителя (по согласованию сторон), в том числе «режимные»;
- техническое консультирование по возможности развития информационных систем Потребителя с учетом интеграции новых продуктов собственной разработки предприятия, а также третьих сторон.

Техническая поддержка предоставляется в соответствии с Правилами технической поддержки, действующими на момент заключения договора.

Термины и определения:

Техническая консультация – письменный (по электронной почте и т.п.) или устный (по телефону) ответ на вопрос по установке, настройке, функционированию или особенностям работы оборудования и/или программного обеспечения. В рамках технической консультации, по усмотрению сотрудника службы технической поддержки, может быть проведена диагностика неисправности.

Технические консультации не включает в себя обработку запросов по разработке.

Техническая поддержка – процесс обеспечения успешной работы Заказчиков с системой виртуализации «Горизонт-ВС». В рамках Технической поддержки специалистами компании могут проводиться работы по диагностике и устранению причин, приводящих к неправильному функционированию или полной (частичной) неработоспособности оборудования и программного обеспечения. Работы могут производиться в удаленном режиме и с выездом на место установки программного обеспечения.

Предоставление Технических консультаций и Технической поддержки подразумевает, что представитель Заказчика, осуществляющий эксплуатацию оборудования и/или программного обеспечения, изучил документацию, входящую в комплект поставки, а также обладает достаточными навыками для эксплуатации оборудования и/или программного обеспечения.

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА

Работа службы технической поддержки базируется на стандартах серии ISO, что обеспечивает структурированный процессный подход при разрешении инцидентов/проблем/запросов и гарантированное качество поддержки в соответствии с Соглашением об уровне сервиса.

Каталог сервисов

Наименование сервиса	Описание
Управление: <ul style="list-style-type: none"> – Инцидентами – Проблемами – Запросами – Предложениями 	Разрешение инцидентов/проблем, работа по запросам и предложениям, относящимся к установке и настройке приобретенных оборудования и/или программных продуктов ООО «Инновационный центр «БАРРИКАДЫ». Разрешение инцидентов/проблем, работа по запросам и предложениям, относящимся к стандартной функциональности приобретенных оборудования и/или программных продуктов ООО «Инновационный центр «БАРРИКАДЫ», включая новые версии, сервисные пакеты и исправления. Разрешение инцидентов/проблем, работа по запросам, связанным с доступом к ресурсам сервисного портала.
Консультации	Консультации по установке, настройке и эксплуатации приобретенных оборудования и/или программных продуктов ООО «Инновационный центр «БАРРИКАДЫ». Консультации по оптимизации работы оборудования и/или программных продуктов ООО «Инновационный центр «БАРРИКАДЫ». Консультации по обеспечению совместной работы с программными продуктами и аппаратными платформами других производителей.
Ресурсы сервисного портала	Создание, мониторинг и работа по запросам с различным уровнем критичности проблемы.

Ограничения

Наименование	Описание
Управление: <ul style="list-style-type: none"> – Инцидентами – Проблемами 	Обработке не подлежат инциденты/проблемы/запросы, связанные с не поддерживаемыми компанией ООО «Инновационный центр «БАРРИКАДЫ» версиями, сервисными пакетами и исправлениями программных

<ul style="list-style-type: none"> – Запросами – Предложениями 	<p>продуктов.</p> <p>Обработке не подлежат инциденты/проблемы/запросы, связанные с не поддерживаемым программными продуктами ООО «Инновационный центр «БАРРИКАДЫ» окружением: аппаратными платформами, операционными системами, средствами разработки, прикладными системами и любым другим несовместимым программным и аппаратным обеспечением сторонних производителей.</p> <p>Обработке не подлежат инциденты /проблемы /запросы, связанные с интеграцией не поддерживаемых программными продуктами ООО «Инновационный центр «БАРРИКАДЫ» продуктов третьих сторон.</p> <p>В рамках Стандартного уровня поддержки не обрабатываются инциденты/проблемы/запросы, относящиеся к более высоким уровням технической поддержки, включающие в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Разрешение запросов, связанных с поддержкой разработчика или консалтингом (например, «Как реализовать тот или иной функционал, используя те или иные средства разработки»). – Консультации и помощь при создании и/или отладке программного кода или приложений с помощью программных продуктов ООО «Инновационный центр «БАРРИКАДЫ» и/или сторонних средств разработки. – Консультации и помощь по вопросам оптимизации работы оборудования и/или программных продуктов ООО «Инновационный центр «БАРРИКАДЫ». – Консультации по организации данных и использованию средств разработки. – Проведение диагностики и аудита при возникновении подозрений на дефекты оборудования и/или программного обеспечения ООО «Инновационный центр «БАРРИКАДЫ» или других продуктов.
--	--

Время работы службы технической поддержки**Стандартный**

Ресурс	Описание	График доступности
Сотрудники службы технической поддержки	«Горячая» телефонная линия.	Рабочие дни/часы по московскому времени (понедельник –пятница, с 9:00 до 18:00)
Система учета заявок	Создание, мониторинг и работа по запросам с уровнем критичности проблемы 1-4.	Круглосуточно, 24x7x365, ответ на запрос осуществляется в рабочие дни/часы по московскому времени (понедельник –пятница, с 9:00 до 18:00)

Расширенный и Интеграция

Ресурс	Описание	График доступности
Сотрудники службы технической поддержки	«Горячая» телефонная линия для запросов с уровнем критичности 1. Обработка запросов с уровнем критичности 1-4 на сайте и по электронной почте.	Круглосуточно, 24x7x365
Система учета заявок	Создание, мониторинг и работа по запросам с уровнем критичности проблемы 1-4.	Круглосуточно, 24x7x365

Матрица приоритетов

Под временем разрешения проблемы подразумевается чистое время разрешения проблемы специалистами службы технической поддержки с учетом времени работы службы. Время разрешения запроса не включает в себя ожидание ответа от инициатора запроса. Конкретное время реакции определяется в соглашении об уровне сервиса, являющимся приложением к договору на оказание услуг технической поддержки.

Уровень критичности проблемы	Описание проблемы	Стандартный	Расширенный, Интеграция	Стандартный	Расширенный, Интеграция
		Время первой реакции	Время первой реакции	Время решения проблемы	Время решения проблемы
Уровень 1 Критическая проблема	Ситуация, при которой какой-либо из поддерживаемых программных продуктов не может исполнять ни одну из своих документированных функций.	В течении 8 рабочих часов с момента получения запроса.	В течении 3 рабочих часов с момента получения запроса.	5 рабочих дня.	3 рабочих дня.
Уровень 2 Серьезная проблема	Ситуация, при которой какой-либо из поддерживаемых программных продуктов в целом работоспособен, но одна (или несколько) из его документированных функций полностью не выполняется, и при этом для такой функции не существует путей получения аналогичного результата другим способом.	В течении 10 рабочих часов с момента получения запроса.	В течении 6 рабочих часов с момента получения запроса.	10 рабочих дней.	6 рабочих дней.
Уровень 3 Проблема	Ситуация, при которой какой-либо из поддерживаемых программных продуктов в целом работоспособен, но одна (или несколько) из его документированных функций полностью не выполняется, при этом для такой функции существует путь получения аналогичного результата другим способом, а также если эта функция выполняется с ограничениями, не отраженными в документации или в иных информационных материалах по поддерживаемому программному продукту.	В течение 16 с момента получения запроса.	В течении 8 рабочих часов с момента получения запроса.	16 рабочих дней.	10 рабочих дней.
Уровень 4	Ситуация, при которой поддерживаемые программные	В течении 24 с	В течении 16	20 рабочих дней.	16 рабочих дней.

Уровень критичности проблемы	Описание проблемы	Стандартный	Расширенный, Интеграция	Стандартный	Расширенный, Интеграция
		Время первой реакции	Время первой реакции	Время решения проблемы	Время решения проблемы
Пожелание	продукты выполняет свои документированные функции, но у пользователя есть консультационный вопрос по эксплуатации программного обеспечения или он (пользователь) высказывает разумные предложения по улучшению потребительских качеств поддерживаемого программного продукта, либо описывает отклонение от общепринятых стандартов.	момента получения запроса.	рабочих часов с момента получения запроса.	В течении этого периода проводится оценка пожелания и принимается решение о целесообразности включения его реализации в план развития системы.	В течении этого периода проводится оценка пожелания и принимается решение о целесообразности включения его реализации в план развития системы.