**Требования к поддержке**

**1. Определения**

**Система** – 1С ЗУП, набор связанных элементов, работающих совместно для достижения целей Заказчика, включающих в себя аппаратное и программное обеспечение, приложения, документацию и процессы.

**Запрос** – обращение Заказчика к Исполнителю за предоставлением Услуг в соответствии с Договором.

**Инцидент** – запрос о предоставлении технической поддержки, консультации или доработки системы. Каждый инцидент имеет свой статус, определяющий критичность запроса для бизнеса Заказчика. Отдельный инцидент представляет собой проблему, которая не может быть разбита на несколько отдельных проблемных вопросов. Если инцидент состоит из нескольких проблемных вопросов, каждый из них будет считаться отдельным инцидентом.

**Статус инцидента** – совокупность влияния на бизнес Заказчика возникшего инцидента, и ответных действий Заказчика и Исполнителя. Статус инцидента устанавливается Заказчиком в момент обращения к Исполнителю по поводу инцидента, и может быть изменен Заказчиком в ходе выполнения работ.

**Рабочее время** – время предоставления исполнителем Услуг: пятидневная рабочая неделя (с понедельника по пятницу; суббота и воскресенье – выходные дни); праздничные дни, предусмотренные ТК РФ, являются не рабочими, при попадании праздничного дня на выходной день осуществляется перенос выходного дня в соответствии с законодательством РФ режим рабочего времени: с 8:00 до 19:00 по Московскому времени.

**Пользователи** – пользователи Заказчика

**2. Типы инцидентов**

**Техническая поддержка** – разрешение имеющих характерные признаки проблем, которые возникают в процессе использования Системы, и в отношении которых имеются достаточные основания предполагать, что проблема была вызвана именно настройками, состоянием, сбоем в работе Системы, регламентные работы по обеспечению бесперебойной работы и оптимизации работы Системы, а так же обновление Системы.

**Консультации пользователей** – помощь пользователям Заказчика в использовании Системы с целью повышения эффективности работы Системы (повысить надежность и скорость работы, снизить нагрузку на оборудование, разработка, корректировка и оптимизация методологии процессов и пр.)

**Доработка Системы** – создание нового функционала, расширение аналитических возможностей Системы без подписания отдельного договора или приложения к нему. Доработка Системы выполняется на основе предоставленного Заказчиком детального описания нового функционала, который необходимо разработать.

**3. Требования к организации поддержки**

1. Технические специалисты Исполнителя должны оказывать Услуги наиболее эффективным способом. Способами оказания Услуг могут быть:
* консультация по телефону;
* письменный ответ;
* удаленный доступ через коммутируемые каналы связи;
* по требованию Заказчика в случае необходимости выезд Технического специалиста Исполнителя на территорию заказчика.
1. Исполнитель совместно с Заказчиком принимает решение о выборе способа оказания Услуги.
2. Важнейшими факторами, определяющими успешность поддержки, являются:
* активное взаимодействие сотрудников Заказчика и Исполнителя при решении заявок;
* обязательность применения разработанных рекомендаций.
1. Исполнитель в интересах Заказчика осуществляет следующие виды работ по технической поддержке:
* устранение сбоев и ошибок в Системе
* консультации Заказчика по электронной почте и телефону в рабочее время Исполнителя;
* проведение расследования и диагностики по ситуациям, требующим поддержки Системы;
* назначение технических специалистов Исполнителя для анализа и решения проблем Заказчика;
* сообщение Заказчику результатов расследования случаев и действий, необходимых для устранения обнаруженных ошибок;
* предоставляет Заказчику отчеты о ходе выполнения Услуг, обеспечивает выполнение обязательств Исполнителя по своевременному оказанию Услуг, эскалирует проблемы в организации Исполнителя;
* отслеживание, тестирование и установка обновлений Системы совместно с сотрудниками Заказчика;
* в экстренном случае – выезд в офис Заказчика сотрудников Исполнителя;
* ежемесячно передавать Заказчику Отчеты по текущему статусу всех Запросов Заказчика, открытых и/или обработанных за текущий отчетный период;
1. Исполнитель должен предоставить Заказчику выделенного технического менеджера, осуществляющего персональный контроль всех работ, проводимых в рамках настоящего перечня услуг, и лично выполняющего наиболее критичные работы непосредственно на площадке Заказчика.

Выделенный технический менеджер должен обеспечивать:

* организацию и контроль работы специалистов Исполнителя;
* координацию взаимодействия специалистов Исполнителя и Заказчика;
* выполнение работ на площадке Заказчика только теми специалистами Исполнителя, которые обладают достаточными знаниями о Системе Заказчика и обладают достаточными опытом и квалификацией для проведения таких работ;
* составление и поддержание в актуальном состоянии детального плана предоставления услуг.

Выделенный технический менеджер координирует проведение наиболее критичных работ:

* выполнение аварийных работ на площадке Заказчика в случаях отказа обслуживаемой системы или ее части (зависание системы, сбой в функциональных возможностях системы, отсутствие доступа, потеря данных, перезагрузка, зависание или приостановка критичных приложений);
* выяснение причин падения производительности обслуживаемого ПО и выработки плана проведения работ по оптимизации производительности.
1. Исполнитель обязан
* В случае возникновения технических проблем в работе Систем и возникновения вопросов у Ключевых пользователей Систем - обеспечить прием обращений службой технической поддержки Исполнителя в рабочее время, по телефону и электронной почте;
* Предоставить единый номер телефона службы технической поддержки;
* Предоставить единый адрес электронной почты для регистрации письменных обращений пользователей и администраторов Систем;
* Формировать ежемесячные отчеты по результатам выполненных заявок;
* По требованию Заказчика используя согласованные почасовые ставки специалистов производить доработки Системы, без подписания отдельного договора или приложения к нему, подписания заказчиком Акта и с оплатой по факту выполненных работ. Стоимость нормочаса работ основных специалистов (разработчик, аналитик, тестировщик, администратор, руководитель проекта и т.д.) выносится на конкурс.

**4. Статусы инцидентов**

Первоначальный статус Инцидента Заказчик определяет самостоятельно. На любом этапе работы с Инцидентом Заказчик вправе попросить внести изменения в определение статуса Инцидента.

Статус Инцидента определяет скорость реакции и решения Инцидента:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Ситуация Заказчика** | **Действия Заказчика** | **Действия Исполнителя** |
| **Техническая поддержка** | **Консультации пользователей** | **Доработка системы** |
| **Статус** |
|  |
| **Высокий** | Полная остановка Системы | Направление запроса по электронной почте в рабочее время |  Классификация – 15 минутПринятие инцидента в работу – не позднее 30 минут с момента обращения | - | - |
| **Средний** | Утрачены или работают с ошибками некоторые возможности Системы, критичные для бизнеса Заказчика | Направление запроса по электронной почте в рабочее время | Классификация –  | Классификация –  | Классификация – |
| 4 часа | 4 часа | 1 рабочий день |
|   |   |   |
| Выделение специалиста –  | Выделение специалиста –  | Выделение специалиста –  |
| 4 часа | 4 часа | 1 рабочий день |
| **Низкий** | Система продолжает функционировать с небольшими помехами или без помех в работе предоставляемых сервисов | Направление запроса по электронной почте в рабочее время | Классификация  | Классификация  | Классификация – |
| 1 рабочий день | 1 рабочий день | 2 рабочих дня |
| Выделение специалиста –  | Выделение специалиста –  | Выделение специалиста –  |
| 1 рабочий день | 1 рабочий день | 2 рабочих дня |

**Таблица 1.** *Статусы Инцидентов и время реакции на Инциденты*

Исполнитель гарантирует:

* 60% Инцидентов Высокого статуса решается в день обращения
* 100% Инцидентов Высокого статуса решается в следующий день после обращения
* 50% Инцидентов Среднего статуса решается в течении 2 дней
* 100% Инцидентов Среднего статуса решается в течении 4 дней
* 50% Инцидентов Низкого статуса решается в течении 5 дней
* 100% Инцидентов Низкого статуса решается в течении 8 дней

**5. Уровни поддержки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Уровень поддержки** | **Ответственные** | **Инциденты** |
| 1-ый уровень | Служба ServiceDesk заказчика | Первичная регистрация всех типов инцидентов  |
| 2-ой уровень |  Команда Заказчика с экспертизой 1С / Консультанты 1С со стороны исполнителя  | Решение всех типов инцидентов в соответствии с требованиями к технической поддержке Системы в т.ч требующих сложной настройки и/или анализа данных. В случае выявления ошибок или сбоев в конечных системах перевод инцидентов ответственным. |
| 3-тий уровень | Исполнитель | Решение всех типов инцидентов в соответствии с требованиями к технической поддержке Системы в т.ч требующих сложной настройки и/или анализа данных |

**6. Границы оказания Услуг**

В состав услуг технической поддержки не входит поддержка следующих систем:

* Каналов доступа к сети интернет, телекоммуникационного оборудования;
* Аппаратной платформы, на которой развернута Система: серверного оборудования, сетевых интерфейсов, клиентского оборудования;
* Программной платформы, на которой развернута существующая Система: операционной системы, службы виртуализации, серверных процессов, ролей, служб и приложений, не связанных с Системой;
* Системы архивации данных;

Все услуги технической поддержки оказываются с использованием технологий удаленного подключения; в случае если для выполнения работ по Инциденту требуется выезд на территорию Заказчиком, то по согласованию с Заказчиком.

**7. Ответственность Заказчика**

В зону ответственности заказчика входит:

* эксплуатация Системы;
* поддержка и ремонт аппаратного комплекса, системного ПО и сетевых подключений;
* сбор исходных данных об ошибке (проблеме);
* первичное определение приоритета заявки;
* передача заявки в службу поддержки Исполнителя;
* активное взаимодействие с сотрудниками Исполнителя в ходе решения заявки;

Заказчик несет ответственность за принятие мер, необходимых для обеспечения целостности и защищенности Системы от несанкционированного доступа, а также для восстановления утраченных или измененных в результате критических сбоев файлов

**8. Ответственность Исполнителя**

В зону ответственности исполнителя входит:

* приём и регистрация заявок от службы поддержки заказчика;
* согласование уровня критичности заявки;
* активное взаимодействие с сотрудниками Заказчика в ходе решения заявки;
* устранения инцидентов всеми доступными средствами, а при невозможности удаленного подключения со стороны Исполнителя с выездом к Заказчику;
* при невозможности удалённого подключения со стороны Заказчика, сроки выполнения заявки будут согласовываться дополнительно;
* выработка рекомендаций;
* консультации заказчика по вопросам эффективной эксплуатации Системы и ее функционала;
* применения рекомендаций совместно с Заказчиком;
* ведение статистики по заявкам и периодическая отчётность.

Исполнитель не несет ответственность за срывы сроков, вызванные следующими обстоятельствами:

* Предоставление специалистами Заказчиком некорректной информации об инциденте;
* Отсутствие удаленного доступа к Системе по причине любых технических или программных сбоев;
* Несвоевременное предоставление Заказчиком данных, необходимых для выполнения работ по инциденту.

**9. Эскалация**

В случае неудовлетворительной работы по решению заявок или иных замечаний, стороны должны эскалировать претензии электронным письмом. На основании данного письма стороны разработают план устранения претензии и определят сроки устранения и ответственных лиц.

**10. Техническая поддержка Заказчика**

Объем необходимой ежемесячной технической поддержки системы должен быть определён в результате проектной работы и зафиксирован по задокументированной договорённости Исполнителя и Заказчика.

**11. Порядок оказания услуг**

1. Соттудники Заказчика отправляют заявки по поддержке на единый адрес службы ServiceDesk Заказчика
2. Заявки фиксируются в системе ServiceDesk Заказчика и распределяются на сотрудников поддержки Исполнителя
3. Заказчик предоставляет доступ сотрудникам поддержки Исполнителя в систему ServiceDesk Заказчика
4. Сотрудники поддержки Исполнителя по электронной посте получают письма из системы ServiceDesk Заказчика о распределённых на них заявках
5. После получения заявки, сотрудник поддержки Исполнителя производит работы по заявке / устранению Инцидента
6. Работы над Инцидентом по согласованию между Исполнителем и Заказчиком могут производиться в нерабочее время. Каждый случай выполнения работ в нерабочее время должен быть согласован между авторизованными лицами Заказчика и Исполнителя по электронной почте.