**Оглавление**

[1 Требования к организации поддержки 1](#_Toc178853254)

[2 Статусы инцидентов 3](#_Toc178853255)

[3 Уровни поддержки 4](#_Toc178853256)

# Требования к организации поддержки

Технические специалисты Исполнителя должны оказывать Услуги наиболее эффективным способом. Способами оказания Услуг могут быть:

* консультация по телефону, по системе ведоконференцсвязи;
* письменный ответ;
* удаленный доступ через коммутируемые каналы связи;
* по требованию Заказчика в случае необходимости выезд Технического специалиста Исполнителя на территорию заказчика.

Исполнитель совместно с Заказчиком принимает решение о выборе способа оказания Услуги.

Важнейшими факторами, определяющими успешность поддержки, являются:

* активное взаимодействие сотрудников Заказчика и Исполнителя при решении заявок;
* обязательность применения разработанных рекомендаций.

Исполнитель в интересах Заказчика осуществляет следующие виды работ по технической поддержке:

* при размещении заявки Высокого и Среднего приоритета не по телефону, специалист Заказчика должен позвонить специалистам Исполнителя и скоординировать дальнейшие шаги;
* для инцидентов Высокого и Среднего приоритета, зарегистрированных в рабочее время, специалисты исполнителя работают до устранения неисправности, по согласованию с Заказчиком и при необходимости во внерабочее время;
* консультации Заказчика по электронной почте и телефону в рабочее время Исполнителя;
* проведение расследования и диагностики по ситуациям, требующим поддержки системы 1С ERP (далее – 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;
* после выполнения работ по Заявке в течение 3-х дней передать Заказчику краткий Отчет о проведенных работах. Отчет в общем случае должен содержать информацию о неисправности, анализ причин неисправности, принятых мерах и рекомендации по недопущению повторения данной неисправности в будущем. После подтверждения Заказчиком принятия решения Заявка считается закрытой и снимается с контроля.

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.

Исполнитель обязан

* В случае возникновения технических проблем в работе Систем и возникновения вопросов у Ключевых пользователей Систем - обеспечить прием обращений службой технической поддержки Исполнителя представителей Заказчика 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.

# Статусы инцидентов

Первоначальный статус Инцидента Заказчик определяет самостоятельно, проконсультировавшись с Исполнителем. 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 с 8.00 до 20.00 в рабочие и нерабочие дни; сообщение об Инциденте по телефону в течение 10 мин. после отправки электронного сообщения | Классификация – 15 минут  Принятие 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 – |
| 1 рабочий день | 1 рабочий день | 1 рабочий день |
|  |  |  |
| Выделение специалиста – | Выделение специалиста – | Выделение специалиста – |
| 2 рабочих дня | 2 рабочих дня | 2 рабочих дня |
| **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 – |
| 2 рабочих дня | 2 рабочих дня | 2 рабочих дня |
| Выделение специалиста – | Выделение специалиста – | Выделение специалиста – |
| 4 рабочих дня | 4 рабочих дня | 4 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 10 дней
* 100% Инцидентов Низкого статуса решается в течении 20 дней

# Уровни поддержки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Уровень поддержки** | **Ответственные** | **Инциденты** |
| 1-ый уровень | Контактный центр | Первичная обработка всех типов инцидентов Консультация пользователей по работе Системы. Маршрутизация запросов на стороне Заказчика |
| 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. При необходимости внесения изменений и доработ системы, производится перевод на 3-ий уровень |
| 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. Доработка функционала Системы объемом менее 20 часов |
| 4-ый уровень | Исполнитель при наличии требований от Заказчика | Решение всех типов инцидентов в соответствии с требованиями к технической поддержке Системы в т.ч требующих сложной настройки. Доработка функционала Системы объемом более 20 часов |