



МАКС

Регламент технической поддержки

По продуктам:

Система виртуализации ПК «ЗВЕЗДА»;

Программно-определяемая система хранения данных «Шторм»;

Почтовый клиент и сервер DeepMail.

Оказание технической поддержки базируется на лучших мировых практиках, что обеспечивает структурированный процессный подход при разрешении инцидентов, проблем и запросов и гарантированное качество поддержки в соответствии с Соглашением об уровне сервиса.

Клиент обязан получить решение по своей заявке.



Оглавление

Термины и определения.....	3
Назначение документа.....	4
Общие положения.....	4
Режим оказания технической поддержки.....	4
Уровни технической поддержки.....	5
Приоритет заявки.....	5
Уровень критичности инцидента.....	5
Жизненный цикл заявки.....	6
Подготовка информации.....	6
Регистрация заявки.....	7
Порядок оказания услуг по технической поддержке Продуктов НПЦ «МАКС»..	7
Эскалация заявки.....	8
Ограничения и допущения.....	9
Информирование и новостное оповещение.....	10
Контакты.....	10
Соглашение об уровне сервиса.....	11



Термины и определения

Техническая поддержка – Комплекс работ по решению технических сложностей, связанных с использованием Продуктов НПЦ «МАКС».

Техническая консультация – консультация сотрудником технической поддержки о возможностях, совместимости, способах настройки Продуктов НПЦ «МАКС».

Клиент – Организация, обладающая действующим сертификатом на техническую поддержку.

Сертификат на техническую поддержку – Документ, выдаваемый Клиенту, дающий право на обращение получение услуги Технической поддержки. Имеет ограниченный срок действия. Выдается в бумажном или электронном виде.

1 линия технической поддержки – Помощь специалиста в решении типовой заявки клиента.

2 линия технической поддержки – Помощь инженера в решении заявки клиента.

3 линия технической поддержки – Помощь эксперта в решении заявки клиента и/или доработка кода Продуктов НПЦ «МАКС».

Заявка – Обращение клиента по возникшим вопросам или инцидентам, связанным с использованием Продуктов НПЦ «МАКС».

Инцидент – Событие, которое ставит под угрозу выполнение бизнес-сервисов Клиента.

Проблема – Множество инцидентов, имеющих общую причину.

Эскалация – процедура повышения внимания к заявке, путем повышения её приоритета и/или передачи на следующую линию технической поддержки.

Время регистрации – Время, в течение которого заявка регистрируется сотрудником технической поддержки.

Время реакции – Время, в течение которого начинается работа над заявкой.

Время решения заявки – Время, в течение которого заявка должна быть закрыта.

Удаленный доступ к объектам эксплуатации – Осуществление дистанционного подключения к объектам эксплуатации Продуктов НПЦ «МАКС» сотрудником технической поддержки.



Выделенный специалист – Специалист технической поддержки, который принимает все заявки от Клиента, к которому прикреплен. Осведомлен об истории взаимоотношений с Клиентом, позволяет оперативнее решать возникающие трудности с использованием Продуктов НПЦ «МАКС».

Назначение документа

Настоящий документ предназначен для общего доступа и регламентирует порядок оказания услуги технической поддержки Продуктов НПЦ «МАКС» и всех его компонентов. Информация об условиях оказания услуги технической поддержки приведена в Соглашении об уровне сервиса.

Общие положения

1. Услуга технической поддержки Продуктов НПЦ «МАКС» оказывается исключительно на русском языке.
2. Услуга технической поддержки Продуктов НПЦ «МАКС» доступна Клиентам - владельцам действующего Сертификата на техническую поддержку.
3. Приобретение Сертификата на техническую поддержку означает согласие Клиента с условиями настоящего Регламента.
4. Активация Сертификата на техническую поддержку производится автоматически в день передачи продукта НПЦ «МАКС» по акту приема-передачи, если в лицензионном договоре не оговорено другое.
5. Для демонстрационных инсталляций и проектов пилотного внедрения техническая поддержка оказывается по электронной почте.
6. Для обеспечения актуальности, текущий регламент технической поддержки пересматривается не реже одного раза в год.

Режим оказания технической поддержки

В зависимости от уровня технической поддержки, режим оказания услуг может быть 24/7 или 9/5.

24/7 – Техническая поддержка оказывается ежедневно круглосуточно, включая выходные и праздничные дни.

9/5 – Техническая поддержка оказывается в рабочие дни с 10 до 19 часов по московскому времени.



Уровни технической поддержки

В рамках **стандартного уровня поддержки** Клиент получает:

- Техническую поддержку Продукта НПЦ «МАКС»;
- Технические консультации по запросам, связанным с использованием Продукта НПЦ «МАКС»;
- Режим предоставления услуг 9/5.

Расширенный уровень поддержки, включает все позиции уровня Стандарт, а также:

- Гарантию первоочередного рассмотрения запросов;
- Персональный специалист технической поддержки;
- Технические консультации по горячей телефонной линии партнера;
- Услуга выезда сотрудника технической поддержки включена в стоимость;
- Режим предоставления услуг 24/7.

Приоритет заявки

1. Каждой заявке присваивается один из следующих приоритетов:

- Высокий;
- Средний;
- Нормальный.

2. Новым заявкам автоматически устанавливается приоритет «Нормальный».

3. Решение об изменении приоритета принимает сотрудник технической поддержки.

Уровень критичности инцидента

Уровень критичности инцидента 1 (Критический инцидент / Проблема) - означает, что производственный сервер или ключевые компоненты одного из Продуктов НПЦ «МАКС» не работают:

- Существует значительный риск потери или повреждения всех важных данных или существенной их части;
- Произошла значительная деградация производительности компонентов одного из Продуктов НПЦ «МАКС»;
- Серьезно нарушены бизнес-процессы.

Уровень критичности инцидента 2 (Серьезный инцидент) - означает, что работоспособность компонентов одного из Продуктов НПЦ «МАКС» серьезно пострадала:

- Функции одного или нескольких компонентов Продукта НПЦ «МАКС» пострадали;



- Производительность одного или нескольких компонентов Продукта НПЦ «МАКС» значительно деградировала.
- Бизнес-сервисы клиента работают с ограничениями, производительность значительно деградировала.
- Производительность критичных бизнес-сервисов Клиента деградировала.

Уровень критичности инцидента 3 (Инцидент) - означает не слишком заметную потерю работоспособности одного из Продуктов НПЦ «МАКС»:

- Производительность одного или нескольких компонентов Продукта НПЦ «МАКС» не значительно деградировала.
- Ключевые компоненты одного из Продуктов НПЦ «МАКС» работают стабильно.
- Производительность не критичных бизнес-сервисов Клиента деградировала.

Уровень критичности инцидента 4 (Консультация/Предложение) - включает в себя вопросы общего характера:

- Мелкие сбои, в том числе ошибки в документации.
- Консультации по настройке и оптимизации использования одного из Продуктов НПЦ «МАКС».
- Предложения по изменению функционала одного из Продуктов НПЦ «МАКС».

Жизненный цикл заявки

Создание и обработка заявки в техническую поддержку включают следующие этапы:

1. Подготовка информации;
2. Регистрация заявки;
3. Оказание услуг по технической поддержке Продукта НПЦ «МАКС»;
4. Эскалация заявки (при необходимости);
5. Закрытие заявки.

Подготовка информации

Для оперативного решения по заявке необходимо предоставить информацию, включая, но не ограничиваясь:

- Номер сертификата технической поддержки;
- ФИО контактного лица, телефон и адрес электронной почты;
- Название и номер используемых версий и редакции компонентов Продукта НПЦ «МАКС»;
- Системные журналы компонентов Продукта НПЦ «МАКС»;
- Описание сбоя и пошаговое описание действий по воспроизведению сбоя;
- Информация по конфигурации инсталляции Продукта НПЦ «МАКС» и его компонентов;



Регистрация заявки

1. Основанием для выполнения работ является заявка пользователя Продукта НПЦ «МАКС», зарегистрированная по электронной почте.
2. Техническая консультация оказывается посредством электронной почты или телефонной связи, в зависимости от уровня поддержки Клиента.
3. При получении заявки, Клиенту, в автоматическом режиме отправляется уведомление по электронной почте не позднее времени регистрации, согласно соглашению об уровне сервиса. Уведомление содержит уникальный идентификатор заявки. Уникальный идентификатор необходимо сохранять в заголовке письма во время последующей переписки со службой технической поддержки.
4. При создании заявки рекомендуется добавлять снимки экрана, которые могут помочь в решении заявки. Снимки экрана должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG, суммарным размером не более 30 МБ.
5. Работа над заявкой начинается в течение времени реакции, согласно соглашению об уровне сервиса. О началах работ сообщается Клиенту отдельным уведомлением по электронной почте.

Порядок оказания услуг по технической поддержке Продуктов НПЦ «МАКС»

1. Ключевые действия сотрудника технической поддержки фиксируются в истории работы по заявке.
2. Изменение статуса (эскалация, изменение уровня критичности и т.п.) сопровождаются подробным комментарием сотрудника технической поддержки и уведомлением клиента по электронной почте.
3. При необходимости сотрудник технической поддержки запрашивает у Клиента возможность удаленного подключения.
4. При необходимости сотрудник технической поддержки может предложить выезд на объект эксплуатации Продукта НПЦ «МАКС»,. Оплата выезда сотрудника технической поддержки производится после предоставления услуги, на основании подписанного акта выполненных работ и уровня поддержки Клиента.
5. Для расширенного уровня поддержки в стоимость включено не более 3 выездов в квартал, не более 8 часов за один выезд. Дополнительное время нахождения специалиста технической поддержки на объекте эксплуатации Продукта НПЦ «МАКС», оплачивается по ставке стандартного уровня поддержки, согласно соглашению об уровне сервиса.
6. Коммуникация и иное взаимодействие происходит в вежливой и учтивой форме.



7. После предоставления Клиенту решения по заявке, отсчет времени решения, согласно соглашению об уровне сервиса, приостанавливается до получения ответа от Клиента.
8. Если Клиент не ответил в течение суток после предоставления решения, отправляется повторное уведомление с запросом на актуальность заявки. В случае, если Клиент не ответил на повторное уведомление в течение 3 рабочих дней, отправляется уведомление об автоматическом закрытии заявки.
9. Если, после закрытия заявки, Клиент ответил, что решение не помогло, заявка открывается повторно, отсчет времени решения, согласно соглашению об уровне сервиса, продолжается.
10. Заявка закрывается после получения от Клиента подтверждения решения по заявке.
11. В случае, если заявка поступила НЕ по основным каналам коммуникации (ЭП), сотрудник технической поддержки, обязан уведомить клиента о действующем регламенте технической поддержки.
12. В особых случаях сотрудник технической поддержки может создать заявку по согласованию с Клиентом в срок не позднее 1 часа с момента коммуникации по заявке с Клиентом.
13. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть предоставлены в виде ссылок на соответствующую документацию по продукту НПЦ «МАКС».
14. Работа по незарегистрированным заявкам сотрудником технической поддержки запрещена.

Эскалация заявки

1. Эскалация производится, если у сотрудника технической поддержки возникли трудности с поиском решения по заявке.
2. Если решение по заявке выходит за рамки компетенций сотрудника технической поддержки, заявка передается на следующую линию технической поддержки.
3. Проблемам присваивается наивысший приоритет, с автоматической эскалацией на 3 линию поддержки.
4. В случае, если инженер 3 линии технической поддержки подтверждает необходимость доработки Продукта НПЦ «МАКС», он обязан:
 - Передать информацию соответствующей команде разработки с использованием информационной системы беклога;
 - Проинформировать Клиента о планируемых сроках выхода обновления Продукта НПЦ «МАКС», с необходимым исправлением;
 - Попробовать найти временное решение по заявке.
5. Заявка 3 линии закрывается, если временное решение по заявке найдено или после установки необходимого обновления Продукта НПЦ «МАКС», Клиенту.



6. В случае, если не найдено временное решение и не установлено обновление Продукта НПЦ «МАКС», заявка остается открытой.

Ограничения и допущения

1. Техническая поддержка может быть приостановлена, или в ней может быть отказано полностью или частично по следующим основаниям:
 - На используемых копиях Продукта НПЦ «МАКС», не установлены актуальные версии компонентов Продукта НПЦ «МАКС», а на установке с актуальными версиями компонентов Продукта НПЦ «МАКС» сбой не воспроизводится сотрудником поддержки;
 - Клиент не может или отказывается предоставить достаточно информации, организовать доступ к своей ИТ инфраструктуре для решения заявки или принять выездного специалиста;
 - Клиент выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию Продукта НПЦ «МАКС», внесены изменения в ядро Продукта НПЦ «МАКС», превышено количество разрешенных установок Продукта НПЦ «МАКС» и т.п.;
 - Используется нелегальная копия Продукта НПЦ «МАКС»;
 - Не действительный Сертификат технической поддержки;
 - В обращении используется нецензурная лексика, брань или оскорбления сотрудников Технической поддержки.
2. В случае удаленного подключения сотрудника технической поддержки к объектам ИТ инфраструктуры Клиента, сразу после закрытия заявки Клиенту необходимо изменить данные авторизации, деактивировать временные аккаунты и откатить прочие изменения, внесенные для организации удаленного доступа сотрудника технической поддержки.
3. Сотрудники технической поддержки не несут ответственности за работоспособность ИТ инфраструктуры и сохранность информации Клиента в той части ИТ инфраструктуры, которая не относится к сбою, описанному в заявке.
4. Сотрудники технической поддержки несут ограниченную ответственность за работоспособность ИТ инфраструктуры Клиента в той части ИТ инфраструктуры, которая относится к сбою, описанному в заявке.
5. Выездной специалист технической поддержки приезжает на объект эксплуатации Продукта НПЦ «МАКС» не позднее 72 часов, после согласования выезда с Клиентом.
6. В случае выезда специалиста на объект эксплуатации Продукта НПЦ «МАКС», который находится не в Москве, Клиент дополнительно оплачивает расходы на проезд, размещение и командировочные.
7. Техническая поддержка не оказывается по каналам коммуникации, не указанным в данном документе, например, GoogleTalk или Skype. Вопросы, заданные по этим каналам, не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе службы технической поддержки.
8. В заявке может содержать описание только одного инцидента. Заявки, содержащие описание нескольких инцидентов автоматически отклоняются с уведомлением Клиента по электронной почте.



9. НПЦ «МАКС» оставляет за собой право привлекать иные организации в целях оказания услуги технической поддержки.
10. Отзывы и пожелания направляйте на электронную почту отдела контроля качества.

Информирование и новостное оповещение

Периодически техническая поддержка Продуктов НПЦ «МАКС» информирует Клиентов о выходе обновлений, появлении новых функций, планируемых датах релизов и пр.

Информирование производится через:

1. Электронную почту;

Контакты

Официальный сайт НПЦ «МАКС» - <https://npcmax.ru/>

Электронная почта технической поддержки НПЦ «МАКС» - support@npcmax.ru

Номер телефона технической поддержки - +7 495 123 6470

Соглашение об уровне сервиса

Критерий обслуживания	Стандартный				Расширенный			
	Уровень 4	Уровень 3	Уровень 2	Уровень 1	Уровень 4	Уровень 3	Уровень 2	Уровень 1
Режим предоставления технической поддержки	9/5*				24/7*******			
Время регистрации	15 мин.							
Время реакции	2 раб. дня	8 часов	2 часа	30 мин	8 часов	4 часа	1 час	30 мин
Время решения заявки	20 раб. дней	5 раб. дней	2 раб. дня	12 часов	15 раб. дней	2 раб. дня	12 часов	8 часов
Удаленный доступ к объектам эксплуатации	+				+			
Технические консультации	+				+			
Технические консультации по телефону	-				9/5*			

*** по рабочим дням с 10 до 19 по московскому времени
 ***** круглосуточно, в выходные и праздничные дни

Выделенный специалист	-	+
Выезд специалиста	За счет средств заказчика	9/5*, не более 3 раз в квартал по 8 часов, Далее - за счет средств заказчика