

РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ КОМПАНИИ АЙТОН

Оглавление

I. ОБРАЩЕНИЯ НА ЛИНИЮ ПОДДЕРЖКИ В РАМКАХ ДОГОВОРА ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ (ИТС)	2
1.1 Термины и определения	2
1.2 Состав услуг	2
1.3 Порядок предоставления поддержки	3
1.3.2. Место предоставления услуг – удаленно (по согласованию пользователя и партнера место может быть изменено)	3
1.3.3. Язык предоставления услуг – Русский	3
1.3.5. Порядок направления обращений в службу технической поддержки Партнера	3
Таблица 1 Классификация уровней критичности обращений	4
1.3.6. Порядок реагирования технической поддержки на обращения Заказчика	4
Таблица 2 Временные характеристики работы с обращениями в зависимости от уровня критичности	4
1.4 Порядок классификации и оформления обращений	5
II. ОБНОВЛЕНИЯ ПО В РАМКАХ ДОГОВОРА ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ (ИТС)	6
2.1 Состав услуг	6
2.2 Условия предоставления обновлений	6
2.3 Порядок предоставления обновлений	6
III. УСЛУГИ И РАБОТЫ В РАМКАХ РАСШИРЕННОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ (ПАКЕТЫ ЧАСОВ)	7
3.1 Термины и определения	7
3.2 Состав услуг	8
3.3 Порядок предоставления поддержки	8
3.3.2. Место предоставления услуг – удаленно (по согласованию пользователя и партнера место может быть изменено)	8
3.3.3. Язык предоставления услуг – Русский	8
3.3.5. Порядок направления обращений в службу сопровождения Партнера	8
Таблица 1 Классификация уровней критичности обращений	9
3.3.6. Порядок реагирования службы сопровождения на обращения Заказчика	9
Таблица 2 Временные характеристики работы с обращениями в зависимости от уровня критичности	9
3.3.7 Учет времени	10
3.4 Порядок классификации и оформления обращений	10
3.5 Порядок выполнения работ	11

Версия 1.0 от 27.05.2020

Актуальная версия настоящего регламента опубликована
в сети Интернет по адресу <https://1c.itone.ru>.

I. ОБРАЩЕНИЯ НА ЛИНИЮ ПОДДЕРЖКИ В РАМКАХ ДОГОВОРА ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ (ИТС)

В данном разделе Регламента определен минимальный перечень и порядок предоставления услуг консультационной и технической поддержки, оказываемых компанией Айтон пользователю «1С:Предприятие 8», при условии наличия и в период действия у данного пользователя договора ИТС уровня ПРОФ.

В рамках поддержки решаются вопросы, определенные разделом 1.2 настоящего Регламента, согласно уровню обслуживания (Service Level Agreement – SLA) не ниже, чем определено разделом 1.3 настоящего Регламента.

1.1 Термины и определения

Консультация	Совет, даваемый специалистом (словарь Ожегова) Совет - мнение, высказанное кому-нибудь. по поводу того, как ему поступить, что сделать; наставление, указание (словарь Ожегова)
Пользователь	Предприниматель или юридическое лицо, у которого на момент обращения за услугами поддержки к компании Айтон приобретены права на лицензии технологической платформы «1С:Предприятие 8» и заключен договор ИТС уровня ПРОФ.
Поддерживаемое ПО	Прикладные решения на платформе 1С, которые включены в договор ИТС ПРОФ 1С:Управление нашей фирмой 1С:Управление торговлей 1С:Комплексная автоматизация 1С:Бухгалтерия 1С:Зарплата и управление персоналом Платформа 1С:Предприятие 8
Аренднованное ПО	Поддерживаемое ПО, размещенное на серверах компании Айтон
Общесистемное программное обеспечение	Совокупность программных средств сторонних разработчиков, необходимых и достаточных для обеспечения функционирования Поддерживаемого ПО (определяется фирмой «1С» и публикуется на сайте по адресу http://v8.1c.ru/requirements/).
Поддерживаемые СУБД	Системы управления базами данных, указанные в системных требованиях к Платформе на сайте фирмы «1С» по адресу https://its.1c.ru/section/dev в разделе документации «Разработка и администрирование / 1С:Предприятие <актуальная версия> Документация / Клиент-серверный вариант. Руководство администратора / Глава 1. Требования к аппаратуре и программному обеспечению», для целей функционирования поддерживаемого ПО.
Типовой функционал	Функции, заложенные в программное обеспечение разработчиком и описанные в документации
Система ITSM	Программное обеспечение компании Айтон для работы с обращениями. Расположена в сети Интернет по адресу https://office.itone.ru/ITSM/
Чат	Группа, индивидуально созданная для пользователя в WhatsApp, Telegram или Skype, в которой присутствуют сотрудники пользователя, а также как минимум два представителя компании Айтон
Официальный мессенджер	Аккаунт компании в мессенджере WhatsApp —74959891186 Telegram — Itone_Support_Bot Skype – ITone_Support Viber – itonesupport
Официальный адрес электронной почты	support@itone.ru
Официальный телефон	+7 495 989-11-86 8 (800) 200-15-26

1.2 Состав услуг

Спектр услуг по поддержке включает в себя оказание помощи при возникновении вопросов или проблемных ситуаций при функционировании Поддерживаемого ПО (перечень которых приведен в п.1.1 настоящего Регламента).

В рамках настоящего регламента определен следующий состав услуг:

№	Наименование услуг
1.	Решение технологических проблем в работе поддерживаемого ПО и его компонент.

2.	Консультации по установке и администрированию поддерживаемого ПО и его компонент
3.	Консультации по восстановлению работоспособности поддерживаемого ПО и его компонент (в случае ее потери)
4.	Консультации и разъяснения по вопросам применения типового функционала поддерживаемого ПО

Консультации и услуги, предоставляемые в рамках технической поддержки, не включают в себя содействие относительно следующих вопросов:

- 1) проектирования и разработки приложений
- 2) использования Платформы за пределами системных требований, опубликованных на сайте фирмы 1С по адресу <https://its.1c.ru/section/dev> в разделе документации "Разработка и администрирование / 1С:Предприятие <актуальная версия> Документация / Клиент-серверный вариант. Руководство администратора / Глава 1. Требования к аппаратуре и программному обеспечению"
- 3) сбоев, вызванных программными продуктами и операционными системами, третьих производителей
- 4) консультаций по нетиповым функциям системы
- 5) оптимизации производительности
- 6) конфигурации оборудования серверов и рабочих станций, компьютерных сетей
- 7) методологические консультации по применению законодательства РФ

Консультации не предполагают какие-либо изменения и корректировки данных в поддерживаемом ПО силами специалистов компании Айтон.

В рассмотрении обращения в поддержку может быть отказано, если обнаружены факты:

- использования недокументированных возможностей Поддерживаемого ПО, Общесистемного программного обеспечения или Поддерживаемых СУБД;
- нарушения лицензионного соглашения поддерживаемого ПО, Общесистемного программного обеспечения или Поддерживаемых СУБД.

1.3 Порядок предоставления поддержки

1.3.1 Время предоставления услуг

Услуги технической поддержки предоставляются в соответствии с временным интервалом, указанным в таблице 2 ниже (п. 1.3.6).

1.3.2. Место предоставления услуг – удаленно (по согласованию пользователя и партнера место может быть изменено)

1.3.3. Язык предоставления услуг – Русский

1.3.4. Форма предоставления услуг:

Услуги технической поддержки предоставляются по официальному адресу электронной почты, официальному телефону, чату поддержки или официальному мессенджеру.

1.3.5. Порядок направления обращений в службу технической поддержки Партнера

Обращение в службу технической поддержки Партнера осуществляется посредством направления на официальный адрес электронной почты обращения. В случае обращения по официальному телефону, в чат поддержки или через официальный мессенджер, специалист компании Айтон регистрирует обращение в системе ITSM самостоятельно, при условии, что вопрос не был решен во время обращения.

При регистрации нового обращения Заказчика по проблеме или вопросу, которое ранее не было зарегистрировано Службой технической поддержки, Заказчик указывает критичность данного обращения, в соответствии с критериями, приведенными в таблице 1 ниже.

Таблица 1 Классификация уровней критичности обращений

Уровень	Критичность	Симптомы
Критичный	Самый высший уровень. Критическое обращение. Поддерживаемое ПО не функционирует. Применимо исключительно к системам, находящимся в режиме промышленной эксплуатации.	Пользователь сообщает о частичной или полной неработоспособности продукта. Проблемы с продуктом не позволяют использовать конкретный функционал, при этом других вариантов решения проблемы не существует, либо они неприменимы в силу высоких затрат по времени и/или деньгам. Возможности перехода на более ранние или поздние версии продукта нет. Возможности восстановить данные из резервной копии нет.
Высокий	Высокий уровень. Серьезное обращение. Функционирование Поддерживаемого ПО в целом не прекращается, но часть функционала не может быть использована. Применимо исключительно к системам, находящимся в режиме промышленной эксплуатации.	Пользователь сообщает о частичной неработоспособности Поддерживаемого ПО. Работа может продолжаться, однако для решения определенных задач, которые должны решаться в рамках функционала Поддерживаемого ПО пользователю приходится использовать альтернативные варианты, как то: сторонние программные продукты, переходить на более раннюю версию Поддерживаемого ПО, выделять существенно (более чем в два раза) больше времени на выполнение задач.
Средний	Обычный (стандартный) уровень. Стандартное обращение. Единичные сбои в функционировании Поддерживаемого ПО или вопрос по типовому функционалу.	Поддерживаемое ПО в целом работает, однако у одного или незначительного числа пользователей наблюдаются проблемы. Работа с Поддерживаемым ПО может продолжаться в штатном режиме. Пользователь задает вопрос по конкретному функционалу продукта, либо не согласен с тем, как работает определенный функционал. Пользователь также может отмечать ухудшение производительности всего или определенного функционала продукта, при условии, что данное ухудшение не вынуждает заказчика выделять существенно большее (в два и более раз) время для выполнения стандартных задач сверх того, что тратилось раньше.
Низкий	Низший уровень. Предложение, Пожелание или простой вопрос.	Работа с продуктом продолжается в штатном режиме. Пользователь обращается с предложением о добавлении новой функции или о доработке существующего функционала. Требуется разъяснение ошибок ПО и/или документации.

Каждому обращению присваивается уникальный идентификатор, который следует указывать в дальнейших коммуникациях с технической поддержкой (например, в поле "Тема" писем, направляемых на адрес электронной почты технической поддержки). После присвоения обращению уникального идентификатора и направления соответствующего уведомления контактному лицу, указанному в обращении, последнее считается зарегистрированным.

1.3.6. Порядок реагирования технической поддержки на обращения Заказчика

В зависимости от уровня критичности обращения, время реакции (время до первого контакта сотрудника технической поддержки с сотрудником Пользователя с момента регистрации обращения), частота обновления статуса и временной интервал обслуживания устанавливаются для каждого обращения согласно таблице 2 ниже:

Таблица 2 Временные характеристики работы с обращениями в зависимости от уровня критичности

Критичность	Время реакции	Временной интервал обновления статуса	Время обслуживания
1	2 часа	12 часов	24 часа, 7 дней
2	8 часов	Раз в 5 рабочих дней	С 9-30 до 18-00 МСК, Рабочие дни
3-4	24 часа	Раз в 10 рабочих дней	С 9-30 до 18-00 МСК, Рабочие дни

Уровень критичности 1 и 2 может быть установлен только для обращений по Продуктивным системам, т.е. системам, которые находятся в режиме промышленной эксплуатации у Пользователя.

Время реакции в интервале времени обслуживания.

1.4 Порядок классификации и оформления обращений

Независимо от уровня критичности обращения, Пользователь обязан подготовить минимально необходимую информацию, позволяющую провести эффективное расследование по обращению. Количество и объем информации должны быть достаточными для того, чтобы специалисты фирмы могли рассмотреть обращение без дополнительного взаимодействия с сотрудниками Пользователя.

В состав передаваемой информации по обращению, должно входить

- детальное описание желаемого поведения поддерживаемого ПО;
- детальное описание текущего поведения поддерживаемого ПО;
- информацию о последних внесенных Пользователем изменениях в конфигурацию оборудования или программного обеспечения;
- для обращений, связанных с ухудшением производительности, данные о производительности как до ее ухудшения, так и после;
- тестовый сценарий и набор тестовых данных, позволяющих быстро и точно воспроизвести проблему.

При рассмотрении критичных обращений (уровень 1), Пользователь должен подтвердить согласие со следующими положениями:

1. Пока обращение является критическим, сотрудник Пользователя обязан быть доступен по телефону круглосуточно для предоставления дополнительной информации или проверки предлагаемых решений
2. Пока обращение является критическим, срок ответа на электронное письмо со стороны Пользователя не должен превышать одного часа.
3. Если нарушаются условия 1 или 2, то критичность обращения автоматически снижается до высокого уровня (2).

Если Пользователь не согласен с указанными требованиями или не соблюдает их, обращение рассматривается как стандартное.

Обращения на личные телефоны специалистов компании Айтон, личные аккаунты в мессенджерах и другие способы связи, не указанные в данном регламенте, не гарантируют его соблюдение.

II. ОБНОВЛЕНИЯ ПО В РАМКАХ ДОГОВОРА ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ (ИТС)

В данном разделе Регламента определен минимальный перечень и порядок предоставления услуг по обновлению поддерживаемого ПО, оказываемых компанией Айтон пользователю "1С:Предприятие 8", при условии наличия и в период действия у данного пользователя договора ИТС уровня ПРОФ.

2.1 Состав услуг

№	Наименование услуг
1.	Обновление технологической платформы 1С
2.	Обновление конфигурации прикладного решения 1С

2.2 Условия предоставления обновлений

- 1) Использование типовой конфигурации «1С:Предприятие».
- 2) Работы по обновлению «1С:Предприятия» производятся для одного программного продукта, для одной информационной базы (если иное явно не указано в договоре ИТС ПРОФ).
- 3) Обновление платформы производится только для операционной системы Windows
- 4) Максимальное количество обновлений клиентской части платформы у сотрудников Пользователя равно пяти (если иное не указано в договоре ИТС ПРОФ)
- 5) Временные затраты на проведение работ не превышают 1 (одного) часа
- 6) Обновление публикаций приложения на веб-сервере осуществляется только для Microsoft Internet Information Service и только при условии, что данную публикацию ранее создавали специалисты компании Айтон.
- 7) Обновление осуществляется с 9:30 до 18:00 МСК в рабочие дни
- 8) Обновление осуществляется посредством удаленного подключения к системе, на котором установлено обновляемое ПО (удаленный доступ)

2.3 Порядок предоставления обновлений

- 1) Раз в месяц специалист компании Айтон согласовывает время обновления
- 2) В начале обновления, по требованию специалиста компании Айтон и до завершения обновления, сотрудники Пользователя должны перестать эксплуатировать обновляемое ПО
- 3) Перед обновлением специалист компании Айтон формирует резервную копию поддерживаемой конфигурации
- 4) После обновления специалист компании Айтон уведомляет Пользователя о завершении работ по обновлению

III. УСЛУГИ И РАБОТЫ В РАМКАХ РАСШИРЕННОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ (ПАКЕТЫ ЧАСОВ)

В данном разделе Регламента определен минимальный перечень и порядок предоставления услуг расширенного сопровождения, оказываемых компанией Айтон пользователю "1С:Предприятие 8", при условии наличия и в период действия у данного пользователя договора ИТС и оплаченного пакета часов.

В рамках поддержки решаются вопросы, определенные разделом 3.2 настоящего Регламента, согласно уровню обслуживания (Service Level Agreement - SLA) не ниже, чем определено разделом 3.3 настоящего Регламента.

3.1 Термины и определения

Пользователь	Предприниматель или юридическое лицо, у которого на момент обращения за услугами к компании Айтон приобретены права на лицензии технологической платформы "1С:Предприятие 8" и заключен договор ИТС уровня ПРОФ.
Поддерживаемое ПО	Прикладные решения на платформе 1С, которые включены в договор ИТС ПРОФ 1С:Управление нашей фирмой 1С:Управление торговлей 1С:Комплексная автоматизация 1С:Бухгалтерия 1С:Зарплата и управление персоналом Платформа 1С:Предприятие 8
Аренднованное ПО	Поддерживаемое ПО, размещенное на серверах компании Айтон
Общесистемное программное обеспечение	Совокупность программных средств сторонних разработчиков, необходимых и достаточных для обеспечения функционирования Поддерживаемого ПО (определяется фирмой "1С" и публикуется на сайте по адресу http://v8.1c.ru/requirements/).
Поддерживаемые СУБД	Системы управления базами данных, указанные в системных требованиях к Платформе на сайте фирмы "1С" по адресу https://its.1c.ru/section/dev в разделе документации "Разработка и администрирование / 1С:Предприятие <актуальная версия> Документация / Клиент-серверный вариант. Руководство администратора / Глава 1. Требования к аппаратуре и программному обеспечению", для целей функционирования поддерживаемого ПО.
Типовой функционал	Функции, заложенные в программное обеспечение разработчиком и описанные в документации
Система ITSM	Программное обеспечение компании Айтон для работы с обращениями. Расположена в сети Интернет по адресу https://office.itone.ru/ITSM/
Чат	Группа, индивидуально созданная для пользователя в WhatsApp, Telegram или Skype, в которой присутствуют сотрудники пользователя, а также как минимум два представителя компании Айтон
Официальный мессенджер	Аккаунт компании в мессенджере WhatsApp — 74959891186 Telegram — ITone_Support_Bot Skype – ITone_Support Viber - itonesupport
Официальный адрес электронной почты	support@itone.ru
Официальный телефон	+7 495 989-11-86 8 (800) 200-15-26

3.2 Состав услуг

Спектр услуг включает в себя оказание помощи при возникновении вопросов, проблемных ситуаций при функционировании Поддерживаемого ПО (перечень которых приведен в п.3.1 настоящего Регламента), а также доработку и настройку Поддерживаемого ПО в соответствии требованиями Пользователя.

В рамках настоящего регламента определен следующий состав услуг:

№	Наименование услуг
1.	Решение технологических проблем в работе поддерживаемого ПО и его компонент.
2.	Установка и администрирование поддерживаемого ПО и его компонент
3.	Восстановление работоспособности поддерживаемого ПО и его компонент
4.	Консультации и разъяснения по вопросам применения функционала поддерживаемого ПО
5.	Анализ текущих бизнес-процессов пользователя
6.	Анализ требований к поддерживаемому ПО пользователя
7.	Анализ правильности использования поддерживаемого ПО пользователем
8.	Моделирование бизнес-процессов пользователя в ПО
9.	Формирование инструкций по использованию ПО
10.	Описание необходимых доработок поддерживаемого ПО для удовлетворения требований пользователя
11.	Доработка поддерживаемого ПО под требования пользователя
12.	Настройка поддерживаемого ПО под требования пользователя
13.	Корректировка данных в поддерживаемом ПО для восстановления правильной технологии работы
14.	Обновление нетиповых конфигураций или типовых конфигураций при условии, несоблюдения условий предоставления обновлений в рамках сопровождения по ИТС (пункт 2.2)

Консультации и услуги, предоставляемые в рамках сопровождения, не включают в себя содействие относительно следующих вопросов:

- 1) использования Платформы за пределами системных требований, опубликованных на сайте фирмы 1С по адресу <https://its.1c.ru/section/dev> в разделе документации "Разработка и администрирование / 1С:Предприятие <актуальная версия> Документация / Клиент-серверный вариант. Руководство администратора / Глава 1. Требования к аппаратуре и программному обеспечению".
- 2) конфигурации оборудования серверов и рабочих станций, компьютерных сетей.
- 3) методологические консультации по применению законодательства РФ

В рассмотрении обращения может быть отказано, если обнаружены факты:

- использования недокументированных возможностей Поддерживаемого ПО, Общесистемного программного обеспечения или Поддерживаемых СУБД;
- нарушения лицензионного соглашения поддерживаемого ПО, Общесистемного программного обеспечения или Поддерживаемых СУБД.

3.3 Порядок предоставления поддержки

3.3.1 Время предоставления услуг

Услуги сопровождения предоставляются в соответствии с временным интервалом, указанным в таблице 2 ниже (п.

3.3.6).

3.3.2. Место предоставления услуг – удаленно (по согласованию пользователя и партнера место может быть изменено)

3.3.3. Язык предоставления услуг – Русский

3.3.4. Форма предоставления услуг:

Услуги сопровождения предоставляются по официальному адресу электронной почты, официальному телефону, чату поддержки или официальному мессенджеру.

3.3.5. Порядок направления обращений в службу сопровождения Партнера

Обращение в службу сопровождения Партнера осуществляется посредством направления на официальный адрес электронной почты обращения. В случае обращения по официальному телефону, в чат поддержки или через официальный мессенджер, специалист компании Айтон регистрирует обращение в системе ITSM самостоятельно, при условии, что вопрос не был решен во время обращения.

При регистрации нового обращения Заказчика по проблеме или вопросу, которое ранее не было зарегистрировано Службой технической поддержки, Заказчик указывает критичность данного обращения, в соответствии с критериями, приведенными в таблице 1 ниже.

Таблица 1 Классификация уровней критичности обращений

Уровень	Критичность	Симптомы
Критичный	Самый высший уровень. Критическое обращение. Поддерживаемое ПО не функционирует. Применимо исключительно к системам, находящимся в режиме промышленной эксплуатации.	Пользователь сообщает о частичной или полной неработоспособности продукта. Проблемы с продуктом не позволяют использовать конкретный функционал, при этом других вариантов решения проблемы не существует, либо они неприменимы в силу высоких затрат по времени и/или деньгам. Возможности перехода на более ранние или поздние версии продукта нет. Возможности восстановить данные из резервной копии нет.
Высокий	Высокий уровень. Серьезное обращение. Функционирование Поддерживаемого ПО в целом не прекращается, но часть функционала не может быть использована. Применимо исключительно к системам, находящимся в режиме промышленной эксплуатации.	Пользователь сообщает о частичной неработоспособности Поддерживаемого ПО. Работа может продолжаться, однако для решения определенных задач, которые должны решаться в рамках функционала Поддерживаемого ПО пользователю приходится использовать альтернативные варианты, как то: сторонние программные продукты, переходить на более раннюю версию Поддерживаемого ПО, выделять существенно (более чем в два раза) больше времени на выполнение задач.
Средний	Обычный (стандартный) уровень. Стандартное обращение. Единичные сбои в функционировании Поддерживаемого ПО, вопрос по функционалу Поддерживаемого ПО, запрос на доработку.	Поддерживаемое ПО в целом работает, однако у одного или незначительного числа пользователей наблюдаются проблемы. Работа с Поддерживаемым ПО может продолжаться в штатном режиме. Пользователь задает вопрос по конкретному функционалу продукта, либо не согласен с тем, как работает определенный функционал. Пользователь также может отмечать ухудшение производительности всего или определенного функционала продукта, при условии, что данное ухудшение не вынуждает заказчика выделять существенно большее (в два и более раз) время для выполнения стандартных задач сверх того, что тратилось раньше. Пользователь запрашивает доработку Поддерживаемого ПО под свои бизнес-процессы.
Низкий	Низший уровень. Предложение, Пожелание или простой вопрос.	Работа с продуктом продолжается в штатном режиме. Пользователь обращается с предложением о добавлении новой функции. Требуется разъяснение ошибок ПО и/или документации.

Каждому обращению присваивается уникальный идентификатор, который следует указывать в дальнейших коммуникациях с технической поддержкой (например, в поле "Тема" писем, направляемых на адрес электронной почты технической поддержки). После присвоения обращению уникального идентификатора и направления соответствующего уведомления контактному лицу, указанному в обращении, последнее считается зарегистрированным.

3.3.6. Порядок реагирования службы сопровождения на обращения Заказчика

В зависимости от уровня критичности обращения, время реакции (время до первого контакта специалиста по сопровождению с сотрудником Пользователя с момента регистрации обращения), частота обновления статуса и временной интервал обслуживания устанавливаются для каждого обращения согласно таблице 2 ниже:

Таблица 2 Временные характеристики работы с обращениями в зависимости от уровня критичности

Критичность	Время реакции	Временной интервал обновления статуса	Время обслуживания
1	2 часа	8 часов	24 часа, 7 дней
2	8 часов	Раз в 2 рабочих дня	С 9-30 до 18-00 МСК, Рабочие дни
3-4	16 часов	Раз в 5 рабочих дней	С 9-30 до 18-00 МСК, Рабочие дни

Уровень критичности 1 и 2 может быть установлен только для обращений по Продуктивным системам, т.е. системам, которые находятся в режиме промышленной эксплуатации у Пользователя.

Время реакции в интервале времени обслуживания.

3.3.7 Учет времени

- а) Специалист компании Айтон фиксирует затраченное на решение обращения время в системе ITSM.
- б) Для контроля времени пользователь может воспользоваться системой ITSM или запросить отчет у менеджера.
- в) При работе учитывается время работы специалиста, включая время, затраченное специалистом на:
- получение информации о текущих бизнес-процессах и требований
 - консультации по использованию функционала поддерживаемого ПО
 - моделирование процессов в поддерживаемом ПО
 - поиск решения задачи пользователя
 - поиск некорректных данных, введенных пользователем в поддерживаемое ПО
 - корректировку данных в поддерживаемом ПО
 - формулировку заданий на доработку поддерживаемого ПО
 - доработку поддерживаемого ПО
 - исправление доработанных алгоритмов или исправление данных в следствии недостаточно явной формулировки первоначальных требований
 - формирование пользовательской документации
 - повторная демонстрация выполненных работ, в том числе с целью обоснования затраченных часов
- г) Не учитывается время, которое специалист тратит на:
- знакомство с пользователем
 - организационное общение, связанное с планированием выполнения работ
 - предоставления информации о ходе решения обращения
 - формирование индивидуальных чатов, предоставление доступа к ITSM, получение и настройка доступа к поддерживаемому ПО
 - перенос смысла обращения из чата, официального мессенджера или телефонного разговора в систему ITSM, в случае, когда не требовался анализ обращения и поиск решения
 - консультации, оказываемые в рамках сопровождения по договору информационно-технологического сопровождения уровня ПРОФ (раздел II)
 - исправление алгоритмов доработанного функционала, при условии, что функционал не соблюдает требования, которые были сформулированы в явном виде при обращении

3.4 Порядок классификации и оформления обращений

Независимо от уровня критичности обращения, Пользователь обязан подготовить минимально необходимую информацию, позволяющую провести эффективный анализ обращения. Количество и объем информации должны быть достаточными для того, чтобы специалисты фирмы могли рассмотреть обращение без дополнительного взаимодействия с сотрудниками Пользователя.

В состав передаваемой информации по обращению, должно входить

- детальное описание желаемого поведения поддерживаемого ПО;
- детальное описание текущего поведения поддерживаемого ПО;
- информацию о последних внесенных Пользователем изменениях в конфигурацию оборудования или программного обеспечения;
- для обращений, связанных с ухудшением производительности, данные о производительности как до ее ухудшения, так и после;
- тестовый сценарий и набор тестовых данных, позволяющих быстро и точно воспроизвести проблему.

При рассмотрении критичных обращений (уровень 1), Пользователь должен подтвердить согласие со следующими положениями:

1. Пока обращение является критическим, сотрудник Пользователя обязан быть доступен по телефону круглосуточно для предоставления дополнительной информации или проверки предлагаемых решений
2. Пока обращение является критическим, срок ответа на электронное письмо со стороны Пользователя не должен превышать одного часа.
3. Если нарушаются условия 1 или 2, то критичность обращения автоматически снижается до высокого уровня (2).

Если Пользователь не согласен с указанными требованиями или не соблюдает их, обращение рассматривается как стандартное.

Обращения на личные телефоны специалистов компании Айтон, личные аккаунты в мессенджерах и другие способы связи, не указанные в данном регламенте, не гарантируют его соблюдение.

3.5 Порядок выполнения работ

1. Обращение фиксируется в системе ITSM и ему присваивается уникальный номер
2. На обращение назначается исполнитель
3. Обращения, поступившие от пользователя, решаются последовательно, по принципу FIFO с учетом критичности, если об ином порядке не достигнута индивидуальная договоренность
4. При наличии нескольких обращений время реакции на обращение увеличивается на время решения предыдущих обращений, если об ином не было достигнуто индивидуальной договоренности
5. В период, от поступления обращения до окончания срока реакции на обращение, специалист компании Айтон определяет состав необходимых дополнительных данных, предварительный перечень необходимых шагов, предварительные сроки начала и окончания работ и договаривается с пользователем о дальнейшем взаимодействии
6. В течение хода работ специалист компании Айтон обновляет статус обращения не реже, чем указано в пункте 3.3.6 посредством комментариев к заявке в системе ITSM, или с помощью чата, или телефонного звонка с официального телефона компании.
7. При выполнении задачи статус заявки меняется на «На проверке». Пользователь получает уведомление о смене статуса на электронную почту, указанной в заявке. При необходимости специалист компании Айтон производит сдачу работ с помощью удаленной настройки и демонстрации.
8. При выявлении в решении не соблюдения требований, явно описанных в обращении, пользователь пишет по этому обращению письмо на официальный адрес электронной почты (с указанием в теме идентификатора обращения), в чат или официальный аккаунт мессенджера исчерпывающую информацию. В этом случае статус заявки меняется на «В процессе». Время гарантийных работ не учитывается. При обращении с помощью чата или официального аккаунта мессенджера – обязанность написать комментарий и перевести статус заявки на сотруднике, принявшем такое обращение.
9. В случае выявления необходимости доработать решение, пользователь пишет на официальный адрес электронной почты (с указанием в теме идентификатора обращения), в чат или официальный аккаунт мессенджера исчерпывающую информацию о необходимых доработках. Специалист компании Айтон, в зависимости от содержания новых требований может принять решение о создании новой заявки. Время, затраченное на такую доработку функционала, учитывается. При обращении с помощью чата или официального аккаунта мессенджера – обязанность написать комментарий и перевести статус заявки на сотруднике, принявшем такое обращение.
8. В течение 72 часов заявка автоматически закрывается (статус – «Закрыта»), если по ней не было дополнительной информации, требующей перевода в работу. Пользователь получает уведомление о смене статуса на электронную почту пользователя, указанного в заявке.
9. Закрытые заявки могут быть снова переведены в статус «В работе» в случае выявления несоответствий требованиям, которые не могли быть выявлены в ходе обычной проверки (скрытые недостатки).