




Регламент оказания  
услуг поддержки  
информационных  
систем KraftLab  
по модели SaaS

 +7 (495) 690-39-59

 INFO@KRAFTLAB.RU

 KRAFTLAB.RU

## СОДЕРЖАНИЕ РЕГЛАМЕНТА

|   |          |
|---|----------|
| <b>1 Область применения и условия получения услуги поддержки.....</b> | <b>3</b> |
| 1.1 Область применения .....  | 3        |
| 1.2 Условия получения услуги .....                                    | 3        |
| 1.3 Ограничения .....   | 3        |
| <b>2 Способы получения поддержки .....</b>                            | <b>4</b> |
| <b>3 Классификация и статусы обращений .....</b>                      | <b>4</b> |
| 3.1 Классификация обращений .....                                     | 4        |
| 3.2 Статусы обращений.....  | 5        |
| <b>4 Требования к оформлению обращений .....</b>                      | <b>6</b> |
| 4.1 Требования к Инцидентам .....                                     | 6        |
| 4.2 Требования к Запросам на изменение .....                          | 6        |
| 4.3 Требования к Запросам на предоставление информации .....          | 6        |
| <b>5 Приоритет обработки обращений и определение влияния .....</b>    | <b>7</b> |
| <b>6 Уровень обслуживания .....</b>                                   | <b>7</b> |
| 6.1 Часы обслуживания .....   | 7        |
| 6.2 Целевые показатели уровня обслуживания .....                      | 7        |
| 6.3 Уровень доступности сервисов.....                                 | 8        |
| 6.4 Плановые технические работы .....                                 | 8        |
| 6.5 Инциденты доступности и исключаемое время .....                   | 8        |
| 6.6 Обработка инцидентов доступности .....                            | 8        |
| <b>7 Ответственность сторон .....</b>                                 | <b>9</b> |

Настоящий документ описывает стандарты и порядок взаимодействия между **Поставщиком** (ООО РР-Тех) программного обеспечения и **Заказчиком** для своевременного и эффективного решения возникающих проблем. Регламент определяет условия оказания услуги поддержки, точки контакта с командой поддержки, процессы приема запросов, их классификацию и приоритизацию, а также время реакции и разрешения инцидентов.

Этот регламент призван гарантировать прозрачное взаимодействие между всеми участниками процесса поддержки и установить четкие ожидания в отношении качества, времени ответа и методов решения проблем в рамках продуктов компании KraftLab, предоставляемой по модели SaaS.

## **1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И УСЛОВИЯ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ ПОДДЕРЖКИ**

### **1.1 Область применения**

1.1.1 Данный регламент распространяется на все информационные системы компании KraftLab, предоставленные пользователям по модели SaaS, включая:

- веб-приложения;
- облачные сервисы;
- мобильные приложения;
- любые другие программные продукты, работающие через интернет.

1.1.2 Данный регламент распространяется на все запросы пользователей в рамках услуги поддержки доступных продуктов KraftLab и охватывает работу с инцидентами, запросами информации и запросами на изменения программного продукта.

### **1.2 Условия получения услуги**

1.2.1 Услуги поддержки предоставляются только при наличии действующего договора на оказание услуг и в течение срока действия договора.

1.2.2 Поставщик предоставляет услуги в объеме, предусмотренном договором.

1.2.3 Услуги поддержки предоставляются только в случае своевременной оплаты услуги в соответствии с условиями, указанными в договоре.

1.2.4 Запросы на получение услуги поддержки принимаются только от Авторизованных пользователей Заказчика, список которых предоставляется в рамках договора на оказание услуг.

1.2.4 Запросы на получение услуги поддержки принимаются только через каналы коммуникации, указанные в рамках настоящего документа.

### **1.3 Ограничения**

В техническую поддержку не входит:

- кастомизация продуктов KraftLab под требования Заказчика;
- написание и доработка скриптов в рамках обслуживаемых сервисов;
- устранение инфраструктурных проблем при обновлении приобретенных продуктов;
- обучение сотрудников Заказчика.

## 2 СПОСОБЫ ПОЛУЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ

| Способ                     | Описание   |
|----------------------------|--|
| Единый портал Self Service | Адрес единого портала самообслуживания<br><a href="https://kraftlab.ru/self_service">https://kraftlab.ru/self_service</a><br><br>Доступ к portalу самообслуживания предоставляется авторизованным пользователям в рамках заключения договора между Поставщиком и Заказчиком. |
| Электронная почта          | <a href="mailto:support@rr-th.com">support@rr-th.com</a><br><br>Письмо должно быть отправлено с авторизованного почтового адреса, список которых предоставляется в рамках договора на оказание услуг.  |
| Телефонная связь           | +7 909 157-99-57   |

## 3 КЛАССИФИКАЦИЯ И СТАТУСЫ ОБРАЩЕНИЙ

Все поступающие запросы от авторизованных пользователей регистрируются на портале **Self Service**. Каждому запросу в рамках услуги поддержки присваивается уникальный номер, который в дальнейшем помогает его идентифицировать. Взаимодействие с командой поддержки и обратная связь по зарегистрированным запросам всегда доступны пользователям на портале Self Service.

При регистрации обращения пользователь выбирает одну из доступных категорий обращения. Данный выбор влияет на то, какое соглашение об уровне обслуживания будет применено к запросу.

### 3.1 Классификация обращений

| Категория   | Описание   |
|---|--|
| RFI (request for information) - запрос на предоставление информации | Запрос на предоставление информации используется для консультации пользователей, с целью получить разъяснения по существующим процессам или компонентам продукта RVS. В рамках данной категории запроса оказывается консультация, которая не влечет за собой изменений системы или процессов, а только предоставляет запрашиваемую информацию.<br><br>Примеры запросов: <ul style="list-style-type: none"><li>• получение документации, инструкций или технических данных;</li><li>• пояснения функционала программного обеспечения;</li><li>• получение консультации по эксплуатации различных компонентов продукта RVS.</li></ul>  |
| RFC (request for change) - запрос на изменение                      | Запрос на изменение подается, когда требуется внести модификации в систему, процессы или продукт. Это может быть связано с улучшением, добавлением нового функционала или изменением поведения системы. Запрос на изменение требует согласования, анализа возможных рисков и определения влияния на текущие процессы.<br><br>Примеры запросов: <ul style="list-style-type: none"><li>• внедрение нового функционала в программное обеспечение;</li><li>• изменение бизнес-процессов для повышения эффективности;</li><li>• изменение поведения системы, влияющей на производительность (не влияющей на ухудшение доступности услуги или невозможности её получения).</li></ul> |
| Incident (Инцидент)   | Инцидент применим в случаях, когда возникают незапланированные события или нарушения в работе системы, которые ведут, либо   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>могут привести к прекращению предоставления услуги или деградации её качества для одного или нескольких пользователей системы.</p> <p>Инциденты классифицируются по степени <b>Влияния</b>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Низкое</b> - ухудшение (деградация) услуги для одного пользователя;</li> <li>2. <b>Среднее</b> - услуга недоступна для одного пользователя;</li> <li>3. <b>Высокое</b> - ухудшение (деградация) услуги для нескольких пользователей;</li> <li>4. <b>Наивысшее</b> - услуга недоступна для нескольких пользователей.</li> </ol> |
| <b>Жалоба</b>                              | Запрос Жалоба связан с неудовлетворенностью пользователя Заказчика с качеством услуг, продукта или взаимодействием с технической поддержкой. Обратная связь важна для компании, так как она помогает выявлять проблемные места в процессах и улучшать качество предоставляемых услуг.  |
| <b>Комплимент</b>                          | Запрос Комплимент является положительной обратной связью, направленной на благодарность за качественную работу или предоставленные услуги. Ваши Комплименты способствуют улучшению морального духа наших сотрудников и поддерживают стандарты качества компании на высшем уровне.  |
| <b>Другое (Неквалифицированный запрос)</b> | Решение уникальных или специфических запросов, которые выходят за рамки вышеперечисленных.   |

### 3.2 Статусы обращений

Все незавершенные запросы от авторизованных пользователей имеют определенные статусы на каждом этапе жизненного цикла обращения. После регистрации запроса пользователь может следить за статусом обращения на портале Self Service.

| Статус                       | Описание   |
|------------------------------|--|
| <b>Отклонено</b>             | Было принято решение, что запрос необходимо поручить другой команде или участнику команды, подробности указываются в поле Примечания.  |
| <b>Назначен</b>              | Запрос был назначен команде или участнику команды для его выполнения.  |
| <b>Принято</b>               | Ответственность за выполнение запроса была принята конкретным участником команды. Назначенный сотрудник начнет работу над запросом в ближайшее время.  |
| <b>В процессе выполнения</b> | Запрос находится в процессе выполнения сотрудником поддержки.  |
| <b>Приостановлено</b>        | Работа над запросом приостановлена. Причина всегда указывается в поле Примечания.  |
| <b>Ожидание клиента</b>      | Работа над запросом была приостановлена, поскольку сотрудник поддержки ожидает дополнительную информацию от пользователя. Причина всегда указывается в поле Примечания. Пока запрос находится в этом статусе, он не будет приближаться к целевым показателям ответа и решения текущей команды, назначенной на его выполнение.  |
| <b>Завершено</b>             | <p>Работа над запросом завершена по причине, выбранной в поле Причина завершения. Детали, касающиеся завершения запроса всегда указываются в поле Примечания.</p> <p>Причины завершения запроса:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Решено</b> - анализ не требуется;</li> <li>2. <b>Обходной путь</b> - обходной путь (workaround) предоставлен, однако, требуется дополнительный анализ причин;</li> <li>3. <b>Не подтверждено</b> - проблема более не проявляется;</li> </ol> |

|  |  |
|--|--|
|  | 4. <b>Дубликат</b> - повторяет другой запрос пользователя; |
|  | 5. <b>Отозвано</b> - отозвано инициатором запроса;         |
|  | 6. <b>Нет ответа</b> - нет ответа от пользователя;         |
|  | 7. <b>Отклонено</b> - отклонено утверждающим;              |
|  | 8. <b>Конфликт</b> - противоречит внутренним стандартам;   |
|  | 9. <b>Неразрешимо</b> - невозможности решить.              |

## 4 ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

### 4.1 Требования к Инцидентам

При регистрации Инцидентов (Incident) требуется наиболее полно и точно сообщить информацию о событии. Для выполнения качественного анализа сотрудниками поддержки, требуется предоставлять всю релевантную к инциденту дополнительную информацию, которая должна содержать:

4.1.1 **Тема/Название:** краткое и информативное название инцидента, отражающее суть проблемы.

4.1.2 **Описание инцидента:** подробное описание проблемы, включая:

- что произошло?
- когда произошла проблема?
- каковы симптомы? (ошибки, сообщения об ошибках);
- какие шаги были предприняты до обращения?
- с какой частотой возникает проблема?

4.1.3 **Влияние:** выбор категории влияния исходя из классификации п. 3.1.

4.1.4 **Дополнительная информация:** приложения, скриншоты, лог-файлы, которые помогут в диагностике и решении проблемы.

### 4.2 Требования к Запросам на изменение

Запросы на изменение должны быть оформлены согласно требованиям, указанным в шаблоне типового запроса на портале Self Service. Все обязательные поля должны быть заполнены и содержать всю необходимую информацию в явном и доступном виде. В случае ненадлежащего оформления таких запросов **Поставщик** не гарантирует время исполнения таких обращений, и, если для данной категории обращения в **Уровне обслуживания** был зафиксирован срок его исполнения, нарушение данного срока не может считаться нарушением Уровня обслуживания.

### 4.3 Требования к Запросам на предоставление информации

Запросы на предоставление информации должны содержать:

- **конкретный вопрос:** четко сформулированный запрос, чтобы исключить двусмысленность;
- **область применения:** указание контекста, где требуется дополнительная информация (процесс, система, документ);
- **ожидаемый результат:** что конкретно пользователь хочет узнать или получить в результате ответа;
- **ссылки на документы или ресурсы:** при наличии ссылки на инструкции, регламенты или другие источники, которые могут быть полезны для предоставления информации.

## 5 ПРИОРИТЕТ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ И ОПРЕДЕЛЕНИЕ ВЛИЯНИЯ

Приоритеты обработки обращений устанавливаются на основе множества факторов, таких как срочность проблемы, ее влияние на бизнес-процессы, количество затронутых пользователей и сложность решения вопроса. Каждый запрос проходит через процесс оценки, где ему присваивается соответствующий уровень важности. Например, критические инциденты, влияющие на работу всей системы, получают наивысший приоритет и обрабатываются в первую очередь.

| Приоритет | Определение влияния  |
|-----------|--|
| Низкий    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Некритический запрос, включающий категории RFC и RFI.</li><li>• Дegrадация услуги для одного пользователя.</li><li>• Может быть запланирован на более поздний срок, время реакции и решения зависит от доступных ресурсов и нагрузки.</li></ul>  |
| Средний   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Некритическая проблема, не влияющая на ключевые процессы Заказчика, но требующая решения.</li><li>• Воздействует на ограниченное число пользователей, обычно в качестве решения применяются обходные пути.</li><li>• Стандартное время решения в пределах рабочего времени.</li></ul>                              |
| Высокий   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Частичное нарушение функциональности, которое существенно ограничивает использование ключевых функций.</li><li>• Воздействует на значительное число пользователей, не требует полного прекращения работы.</li><li>• Требуется ускоренного реагирования в рабочее время.</li></ul>                                  |
| Наивысший | <ul style="list-style-type: none"><li>• Полный выход из строя системы, отсутствие доступа, утрата критических данных.</li><li>• Влияет на основную бизнес-деятельность.</li><li>• Требуется немедленного реагирования (24/7) и немедленного вмешательства команды поддержки и технических специалистов.</li><li>• Инциденты доступности системы.</li></ul> |

## 6 УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Данный параметр имеет ключевое значение для пользователей продуктов компании KraftLab. Уровень обслуживания измеряется различными показателями, такими как доступные часы обслуживания, время реакции на запросы, скоростью эскалации и решения проблем, доступности сервисов и точность исполнения обязательств.

### 6.1 Часы обслуживания

Стандартное время поддержки: с 9:00 до 18:00 по Московскому времени, с понедельника по пятницу.

Круглосуточная поддержка (24/7): предоставляется только для инцидентов с Наивысшим приоритетом, а также для всех типов инцидентов при наличии у Заказчика расширенного пакета услуг.

### 6.2 Целевые показатели уровня обслуживания

В таблице указаны основные показатели обслуживания основываясь на приоритете обращения:

| Приоритет   | Время реакции* | Время эскалации* | Время решения* |
|-------------|----------------|------------------|----------------|
| Низкий      | Не определено  | Не определено    | Не определено  |
| Средний     | 8 часов        | 16 часов         | 40 часов       |
| Высокий     | 4 часа         | 8 часов          | 20 часов       |
| Критический | 30 минут       | 2 часа           | 6 часов        |



\* **Время реакции** - промежуток времени от момента поступления обращения до начала его обработки.

\* **Время эскалации** - это время передачи запроса или инцидента на более высокий уровень ответственности внутри организации, который отсчитывается с момента реакции на запрос.

\* **Время решения** - общее время, затраченное на полное устранение проблемы клиента.

## 6.3 Уровень доступности сервисов

### 6.3.1 Целевые показатели доступности

| Уровень доступности<br>(в год) | Допустимое время<br>простоя (в год) | Надежность<br>(в месяц)* | Среднее время<br>восстановления<br>(MTTR*) |
|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--|
| 99.1%                          | 79 часов                            | 4                        | 30 минут                                   |

\* **Надежность** - максимально разрешенное количество простоев в месяц.

\* **MTTR (Mean Time To Recovery)** - это среднее время, которое требуется для восстановления системы после сбоя.

## 6.4 Плановые технические работы

Плановые технические работы проводятся для обновления системы и предотвращения сбоев. Все такие работы согласовываются заранее, и пользователи уведомляются не менее чем за 48 часов до начала работ.

Время для проведения плановых работ: обычно назначается на выходные дни или ночное время, чтобы минимизировать влияние на пользователей.

Ожидаемая длительность: не более 4 часов для каждого сеанса.

## 6.5 Инциденты доступности и исключаемое время

Компания KraftLab прилагает все коммерчески обоснованные усилия для поддержания доступности собственных услуг и продуктов в любое время, но, к сожалению, время от времени доступ к услугам и продуктам может быть приостановлен на время любого непредвиденного или незапланированного простоя или недоступности любой части системы или всех продуктов и услуг в результате отключений электроэнергии, сбоев системы или других причин, находящихся вне разумного контроля компании KraftLab. Компания также имеет право приостановить доступ к любой части своих услуг или всем своим продуктам и услугам в любое время в случаях:

- запланированного простоя, чтобы позволить провести запланированное или срочное обслуживание, чтобы внести изменения в продукты и услуги (п. 6.4.);
- осуществления DDoS атаки на продукты и услуги компании, вызывающей ограничение доступа к системам или другой тип информационной атаки на продукты и услуги;
- другого события, которое компания KraftLab определяет, по разумному усмотрению как незапланированное событие и которая может создать риск для продуктов и услуг, а также для пользователей систем KraftLab.

Важно. По мере возможности, компания KraftLab всегда будет уведомлять пользователей о приостановке доступности систем и размещать информацию на соответствующем веб-сайте [https://kraftlab.ru/status\\_page](https://kraftlab.ru/status_page) о плановых сроках возобновления доступности.

## 6.6 Обработка инцидентов доступности

Обработка инцидентов доступности продуктов KraftLab - это процесс обеспечения бесперебойной работы сервисов и услуг компании KraftLab. Инцидент доступности может возникнуть, когда пользователи сталкиваются с проблемами



доступа к сайту, приложению или другим ресурсам компании. С пошаговым планом обработки инцидентов доступности вы можете ознакомиться в рамках Политики поддержки клиентов KraftLab.

## 7 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

| Компонент эксплуатации услуг и продуктов                  | Распределение зон ответственности  |  |
|---|--|--|
|   | KraftLab   | Пользователь   |
| Поддержка конечных пользователей информационной системы   | Устранение инцидентов, возникающих у пользователей продуктов. Обработка запросов информации и запросов на изменение.   | Консультации и поддержка пользователей, управление правами доступа. Обеспечение работоспособности рабочих мест. Ввод данных в информационную систему, подготовка и предоставление отчетов и другой информации в рамках продуктов.  |
| Устранение инцидентов и проблем с продуктами              | Восстановление доступности продуктов, устранение инцидентов и ошибок, обновление ПО, локализация инцидентов.   | Контроль работоспособности, генерация запросов на поддержку, устранение неисправностей в стороннем ПО и оборудовании. Ведение договорных отношений с исполнителями, производителями стороннего ПО и поставщиками услуг связи, которые используются при взаимодействии с продуктами KraftLab. |
| Внесение изменений в функциональные возможности продуктов | Совместное с Заказчиком формирование требований, анализ текущих процедур и функций, создание плана изменений, внедрение и настройка изменений. Хранение доработок и учет их при обновлении ПО. Установка обновлений и новых функциональных возможностей, адаптация настроек ПО к изменениям. | Сбор пожеланий пользователей, разработка требований к изменениям совместно с исполнителем, утверждение выполненных изменений и уведомление пользователей.  |
| Администрирование СУБД, используемого системой            | Хранение резервных копий, восстановление данных, локализация и устранение инцидентов и ошибок в базе данных, настройка механизма резервного копирования согласно политикам компании KraftLab.  |  |
| Поддержка стороннего программного обеспечения             | Диагностика и устранение неисправностей в рамках взаимодействия продуктов KraftLab со сторонним ПО.  | Мониторинг работоспособности, взаимодействие с производителем стороннего ПО по обновлениям, изменение настроек и конфигурации.   |
| Информационная безопасность                               | Формирование политики ИБ, администрирование, контроль  |  |