




Регламент оказания услуг поддержки информационных систем KraftLab по модели On-Premise

 +7 (495) 690-39-59

 INFO@KRAFTLAB.RU

 KRAFTLAB.RU

СОДЕРЖАНИЕ РЕГЛАМЕНТА

1 Область применения и условия получения услуги поддержки	3
1.1 Область применения	3
1.2 Условия получения услуги	3
1.3 Ограничения	3
2 Способы получения услуги поддержки	4
3 Классификация и статусы обращений	4
3.1 Классификация обращений.....	4
3.2 Статусы обращений.....	5
4 Требования к оформлению обращений	6
4.1 Требования к Инцидентам	6
4.2 Требования к Запросам на изменение	7
4.3 Требования к Запросам на предоставление информации	7
5 Приоритет обработки обращений и определение влияния	7
6 Уровень обслуживания	8
6.1 Часы обслуживания	8
6.2 Целевые показатели уровня обслуживания	8
6.3 Предоставление обновленных версий продукта и патчей	8
7 Ответственность сторон	9

Настоящий документ описывает стандарты и порядок взаимодействия между **Поставщиком** (ООО “КрафтЛаб”) программного обеспечения и **Заказчиком** для своевременного и эффективного решения возникающих проблем. Регламент определяет условия оказания поддержки, точки контакта, 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 КрафтЛаб, предоставляемой по модели **On-Premise**.

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И УСЛОВИЯ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ ПОДДЕРЖКИ

1.1 Область применения

1.1.1 Данный регламент распространяется на все информационные системы компании КрафтЛаб, предоставленные пользователям по модели **On-Premise**, включая:

- веб-приложения;
- любые другие программные продукты, работающие через интернет или в локальной сети Заказчика.

1.1.2 Данный регламент распространяется на все запросы пользователей в рамках услуги поддержки доступных продуктов КрафтЛаб 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 для коммерческих лицензий, (при наличии действующего договора на оказание услуг и в течение срока его действия).

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 Услуги предоставляются в случае соблюдения положений эксплуатационной документации продукта, регламентирующей предписания к ИТ инфраструктуре и поддержке ПО (эксплуатационная документация поставляется отдельно для каждого продукта компании КрафтЛаб).

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

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

- инфраструктурная поддержка и мониторинг решения на инсталляции Заказчика;
- проведение обновления экземпляра инсталляции Заказчика;
- консультации в рамках DevOps процессов.

1.4 Отказ от ответственности

Поставщик (Лицензиар) вправе не осуществлять техническую поддержку продуктов компании КрафтЛаб в случае невыполнения действий и рекомендаций, указанных в эксплуатационной документации в части соответствия требованиям к подготовке инфраструктуры, настройке поддержки продукта.

Поставщик (Лицензиар) вправе прекратить предоставлять техническую поддержку продуктов компании КрафтЛаб в случае нарушения условий лицензионного соглашения.

2 СПОСОБЫ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ ПОДДЕРЖКИ

Способ	Описание
Единый портал Self Service	Адрес единого портала самообслуживания https://kraftlab.ru/self-service Доступ к portalу самообслуживания предоставляется авторизованным пользователям в рамках заключения договора между Поставщиком и Заказчиком.
Электронная почта	support@kraftlab.ru 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. Примеры запросов: <ul style="list-style-type: none"> • получение документации, инструкций или технических данных; • пояснения функционала программного обеспечения; • получение консультации по эксплуатации различных компонентов продукта RVS;

	<ul style="list-style-type: none"> • консультации по получению технических данных в рамках инсталляции Заказчика. <p>Важно: в рамках консультации передается информация и знания, которые требуются для самостоятельного использования. Конфигурирование решения на инсталляции Заказчика не производится.</p>
RFC (request for change) - запрос на изменение	<p>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.</p> <p>Примеры запросов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • внедрение нового функционала в программное обеспечение; • изменение бизнес-процессов для повышения эффективности; • изменение поведения системы, влияющей на производительность (не влияющей на ухудшение доступности услуги или невозможности её получения).
Incident (Инцидент)	<p>Инцидент применим в случаях, когда возникают незапланированные события или нарушения в работе системы, которые ведут, либо могут привести к прекращению предоставления услуги или деградации её качества для одного или нескольких пользователей системы.</p> <p>Важно: в рамках данной категории запросов находится эскалация любых сбоев в работе экземпляра инсталляции Заказчика, которые могут повлиять на нормальную/ожидаемую работу системы, однако, к данной категории не применимы инциденты, связанные с внутренней инфраструктурой Заказчика, в рамках которой установлен экземпляр продукта компании КрафтЛаб.</p> <p>Инциденты классифицируются по степени Влияния:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Низкое - ухудшение (деградация) услуги для одного пользователя; 2. Среднее - услуга недоступна для одного пользователя; 3. Высокое - ухудшение (деградация) услуги для нескольких пользователей; 4. Наивысшее - услуга недоступна для нескольких пользователей.
Жалоба	<p>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.</p>
Комплимент	<p>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.</p>
Другое (Неквалифицированный запрос)	<p>Решение уникальных или специфических запросов, которые выходят за рамки вышеперечисленных.</p>

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
Отклонено	Было принято решение, что запрос необходимо поручить другой команде или участнику команды, подробности указываются в поле Примечания.
Назначен	Запрос был назначен команде или участнику команды для его выполнения.
Принято	Ответственность за выполнение запроса была принята конкретным участником команды. Назначенный сотрудник начнет работу над запросом в ближайшее время.
В процессе выполнения	Запрос находится в процессе выполнения сотрудником поддержки.
Приостановлено	Работа над запросом приостановлена. Причина всегда указывается в поле Примечания.
Ожидание клиента	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.
Завершено	<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"> 1. Решено - анализ не требуется; 2. Обходной путь - обходной путь (workaround) предоставлен, однако, требуется дополнительный анализ причин; 3. Не подтверждено - проблема более не проявляется; 4. Дубликат - повторяет другой запрос пользователя; 5. Отозвано - отозвано инициатором запроса; 6. Нет ответа - нет ответа от пользователя; 7. Отклонено - отклонено утверждающим; 8. Конфликт - противоречит внутренним стандартам; 9. Неразрешимо - 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">• Некритический запрос, включающий категории RFC и RFI.• Дegradация услуги для одного пользователя.• Может быть запланирован на более поздний срок, время реакции и решения зависит от доступных ресурсов и нагрузки.
Средний	<ul style="list-style-type: none">• Некритическая проблема, не влияющая на ключевые процессы Заказчика, но требующая решения.• Воздействует на ограниченное число пользователей, обычно в качестве решения применяются обходные пути.• Стандартное время решения в пределах рабочего времени.
Высокий	<ul style="list-style-type: none">• Частичное нарушение функциональности, которое существенно ограничивает использование ключевых функций.• Воздействует на значительное число пользователей, не требует полного прекращения работы.• Требуется ускоренного реагирования в рабочее время.
Наивысший	<ul style="list-style-type: none">• Полный выход из строя системы, отсутствие доступа, утрата критических данных.• Влияет на основную бизнес-деятельность.• Требуется немедленного реагирования (24/7) и немедленного вмешательства команды поддержки и технических специалистов. <p>Важно: инциденты доступности системы в рамках экземпляра инсталляции Заказчика не входят в перечень услуг в рамках</p>

	предоставления поддержки. Данный тип инцидента обрабатывается на стороне Заказчика.
--	---

6 УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Данный параметр имеет ключевое значение для пользователей продуктов компании КрафтЛаб. 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	12 часов	24 часа
Критический	2 часа	4 часа	8 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 Предоставление обновленных версий продукта и патчей

6.3.1 Поставщик предоставляет обновления для экземпляров инсталляции программных продуктов Заказчика согласно плановому графику релизов Поставщика.

6.3.2 Файлы обновления предоставляются по электронной почте, либо через портал Self Service.

6.3.3 В рамках обновления может потребоваться установка (импорт) одного или нескольких пакетов конфигурации.

7 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

Компонент эксплуатации услуг и продуктов	Распределение зон ответственности	
	КрафтЛаб	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	Оказание консультаций по вопросам восстановления доступности продуктов, устранения инцидентов и ошибок, обновления ПО и локализации 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 КрафтЛаб. Восстановление доступности продуктов в рамках собственной инфраструктуры, устранение инцидентов и ошибок, обновление ПО, локализация инцидентов.
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.	Сбор пожеланий пользователей, разработка требований к изменению совместно с исполнителем, утверждение выполненных изменений и уведомление пользователей. Установка обновлений и новых функциональных возможностей, адаптация настроек ПО к изменениям.
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 КрафтЛаб.
Поддержка стороннего программного обеспечения	Диагностика и устранение неисправностей в рамках взаимодействия продуктов КрафтЛаб со сторонним ПО.	Мониторинг работоспособности, взаимодействие с производителем стороннего ПО по обновлениям, изменение настроек и конфигурации.
Информационная безопасность		Формирование политики ИБ, администрирование, контроль