**EasyRPA**

**Условия сопровождения автоматизированных процессов**

ДАННЫЕ УСЛОВИЯ РАСПОСТРОНЯЮТСЯ ТОЛЬКО НА ПРОЦЕССЫ, АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СОТРУДНИКАМИ КОМПАНИЙ IBA GROUP, НА ОСНОВЕ ПЛАТФОРМЫ «EASYRPA».

1. Под сопровождением понимается устранение Исполнителем ошибок в работе автоматизированных процессов на платформе «EasyRPA» в составе, указанных в перечне процессов для сопровождения (Приложение 1 к Договору), в течение срока действия договора.
2. Ошибкой является расхождение в работе автоматизированного процесса от описанного в эксплуатационной документации (Руководстве Пользователя) соответствующего процесса. Руководство Пользователя автоматизированного процесса предоставляется после завершения автоматизации процесса.
3. Устранение Исполнителем ошибок в работе автоматизированных процессов осуществляется при условии соблюдения пользователями Заказчика порядка работы, установленного эксплуатационной документацией автоматизированных процессов и платформы «EasyRPA».
   1. Не являются предметом сопровождения ошибки, вызванные:
      1. несоблюдением порядка работы, установленного эксплуатационной документацией;
      2. некорректной работой системного программного обеспечения и технических средств, исключая случаи, когда эти проблемы являются следствием настроек (или их отсутствия), выполненных в соответствии с эксплуатационной документацией;
      3. внесением Заказчиком несанкционированных изменений в конфигурацию системного программного обеспечения или подсистем платформы «EasyRPA»;
      4. внесением Заказчиком несанкционированных изменений в исходные коды автоматизированных процессов.
4. Исполнитель разворачивает и сопровождает на своих площадях систему учёта обращений Заказчика (СУО).
5. Исполнитель предоставляет удалённый доступ посредством сети Интернет к СУО заранее согласованному списку работников Заказчика. Заказчик должен предоставить список лиц, которым необходим доступ к СУО в течение 5 рабочих дней с даты подписания договора. Для каждого должен быть указан почтовый адрес для регистрации в СУО. Список должен быть ограничен и включать специально назначенных лиц (до 3 человек), которые обеспечат централизованный сбор и первичный анализ ошибок.
6. В случае возникновения ошибки, назначенные лица со стороны Заказчика должны убедится в отсутствии проблем, связанных с подключением к сети, доступностью и работоспособностью используемых систем и приложений, или иных инфраструктурных проблемах на стороне Заказчика. Убедившись в отсутствии указанных проблем, назначенные лица Заказчика информирует об ошибке Исполнителя путем оформления ее в СУО.
   1. Перед оформлением ошибки в СУО, назначенные лица со стороны Заказчика должны провести анализ уже оформленных ошибок в СУО и убедиться, что соответствующая ошибка еще не оформлена и отсутствует необходимая информация, которая может помочь с её решением.
   2. При оформлении ошибки в СУО, информация о ней в обязательном порядке должна содержать:

* описание выявленной ошибки (несоответствие Руководству Пользователя);
* описание ситуации, при которой возникает ошибка;
* степень критичности ошибки;
* журнал работы процесса.
  1. Не допускается объединение информации о нескольких ошибках в одну при оформлении ее в СУО.
  2. Описание ошибки и ситуации должны быть достаточными для её анализа и принятия дальнейших решений по её устранению. Если предоставленная Заказчиком информация об ошибке является недостаточной, Исполнитель обязан запросить недостающую информацию.
  3. Степень критичности ошибки должна определятся назначенными лицами Заказчика согласно приведенным ниже определениям. В ходе анализа ошибки Исполнитель может скорректировать её степень критичности если она не соответствует указанным определениям.

| **Степень критичности** | **Описание** |
| --- | --- |
| Critical | * ошибка приводит к полной неработоспособности срочных и критически важных автоматизированных процессов Заказчика, которые не могут быть выполнены в ручном режиме. |
| High | * ошибка приводит к частичной неработоспособности срочных или критически важных автоматизированных процессов Заказчика, которые не могут быть выполнены в ручном режиме. |
| Medium | * ошибка приводит к полной или частичной неработоспособности несрочных автоматизированных процессов Заказчика. * ошибка приводит к частичной неработоспособности срочных автоматизированных процессов Заказчика, которые могут быть выполнены в ручном режиме. |
| Low | * ошибка приводит к несущественным отклонениям в работе автоматизированных процессов Заказчика. |

1. Срок принятия ошибки в работу определяется временем с момента оформления ошибки в СУО до момента начала первичного анализа ошибки назначенным сотрудником компании Исполнителя. В зависимости от степени критичности ошибки устанавливаются следующие сроки принятия ошибки в работу:

| **Степень критичности ошибки** | **Срок принятия ошибки в работу** |
| --- | --- |
| Critical | не более 2 рабочих часов |
| High | не более 4 рабочих часов |
| Medium | не более 8 рабочих часов |
| Low | не более 3 рабочих дней |

1. Срок выполения работ по устранению ошибки определется временем, затраченным Исполнителем на анализ ошибки и, если ошибка подтверждается и может быть устранена силами Исполнителя, на внесение необходимых изменений, начиная с момента принятия ошибки в работу. В зависимости от степени критичности ошибки устанавливаются следующие сроки выполения работ по устранению ошибки, при условии получения со стороны Заказчика достаточной информации для её анализа:

| **Степень критичности ошибки** | **Срок выполения работ по устранению ошибки** |
| --- | --- |
| Critical | не более 8 рабочих часов |
| High | не более 16 рабочих часов |
| Medium | не более 5 рабочих дней |
| Low | не более 10 рабочих дней |

1. В случае запроса дополнительной информации об ошибке или информации с результатами устранения ошибки Исполнителем, Заказчик должен предоставить запрошенную информацию в течении 5 рабочих дней с момента отправки запроса, либо сообщить, когда запрошенная информация может быть предоставлена. При этом срок выполения работ по устранению ошибки увеличивается на время ожидания информации от Закзачика. В случае неполучения ответа от Заказчика в течении 5 рабочих дней, считается, что оформленная ошибка в СУО потеряла актуальность и может быть закрыта. При закрытии потерявшей актуальность ошибки в СУО, Заказчику отправляется соответствующие уведомление. При необходимости, ошибка может быть оформлена Заказчиком в СУО повторно.
2. При возникновении совокупности факторов, не позволяющих локализовать и устранить ошибку в установленный срок, срок выполения работ по устранению ошибки может быть увеличен с предоставлением обоснования Заказчику.
3. Если в ходе анализа ошибки выясняется, что применить постоянное решение своевременно не представляется возможным, то обходное решение может быть предоставлено в качестве временного. При этом, степень критичности ошибки может быть понижена, если предоставленное обходное решение смягчает негативное влияние соответствующей ошибки.
4. Если в ходе анализа ошибки выясняется, что ошибка не может быть устранена силами Исполнителя (например, отсутствует необходимый уровень доступа или ошибка связана с некорректной работой программного обеспечения третьей стороны), то Исполнитель может закрыть проблему с соответствующим комментарием.
5. Если после анализа ошибки, ошибка не подтверждается или не является ошибкой, Исполнитель закрывает данную ошибку в СУО с соответствующим комментарием.
6. Исполнитель, после анализа ошибки, может аннулировать её в СУО с соответствующим комментарием, если она не подпадает под условия сопровождения.
7. Ошибки, вызванные изменениями в системах или программном обеспечении с которыми взаимодействует автоматизированный процесс, могут быть устранены, если общие трудозатраты по их устранению не превышают 8 рабочих часов в течении 1-ого календарного месяца. Если устранение ошибок занимает больше времени, то на их устранение должно быть заключено доп. соглашение.
8. Работы по сопровождению оказываются Исполнителем во все дни недели, кроме праздничных и выходных, в рабочие часы – с 9.00 до 18.00 по часовому поясу GMT +3.
9. Работы по сопровождению оказываются Исполнителем на Английском (Русском) языке.

**Стоимость сопровождения**

В случае автоматизации процессов Заказчика сотрудниками компаний IBA Group, Заказчик может заключить договор на сопровождение этих процессов.

Стоимость 1 года сопровождения одно процесса фиксирована и зависит от сложности процесса. Ниже в таблице приведена стоимость сопровождения в PM в зависимсти от примерной трудоемкости процесса.

| Сложность процесса | Примерная  трудоемкость, PM | Предполагаемое кол-во обращений в месяц | Предполагаемая трудоемкость одного обращения | Стоимость 1 года сопровождения, PM |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Normal | 0-2 | 2 | 4 | 0.6 |
| Average | 2-5 | 3 | 4 | 0.85 |
| Complex | 5-10 | 4 | 4.5 | 1.25 |
| Expert | 10+ |  |  | Расчитывается индивидуально |

Если с Заказчиком заключен договор на автоматизацию новых процессов по T&M, то поддержка уже автоматизированных процессов этого Заказчика может осуществляться силами специалистов, вовлеченных в автоматизацию. При возникновении ошибки, специалисты останавливают работы по автоматизации новых процессов и переключаются на исправление ошибки. После исправления ошибки, работа по автоматизации новых процессов возобновляется. Если Заказчику требуется, чтобы специалисты, занятые в автоматизации новых процессов не отвлекались на исправление ошибок или все процессы автоматизированы и автоматизация новых процессов не планируется, то для осуществления поддержки автоматизированных процессов, Заказчик оплачивает стоимость поддержки согласно описанной выше схеме.

Поддержка “T&M”

Заказчик может заключить договор на поддержку по T&M и ежемесячно оплачивать время специалистов IBA Group которые будут заняты поддержанием работоспособности процессов Заказчика в продакшене и своевременно вносить необходимые корректировки в процессы, в случае каких-либо изменений на третьей стороне.

При заключении договора оговаривается минимальное кол-во часов в месяц, которые Заказчик должен оплачивать. Минимальное кол-во часов определяется в каждом случае индивидуально и зависит от кол-ва процессов, которые нужно поддерживать.