

## **Положение об уровне гарантийной технической поддержки iSpace**

### **1. Определения**

#### **1.1 Стороны Соглашения и их представители**

Заказчик – юридическое или физическое лицо, имеющее действующую лицензию на программные продукты iSpace с правом на сопровождение и получение обновлений.

Исполнитель – ООО "Контек".

Ответственное лицо Заказчика – сотрудник(и) Заказчика, ФИО и e-mail которых указаны Заказчиком. Ответственные лица Заказчика имеют доступ к истории обслуживания всех обращений.

Пользователь Заказчика – физическое лицо, использующее программные продукты iSpace, которому Заказчиком была предоставлена лицензия. Идентификация пользователя на портале поддержки Исполнителя происходит по корпоративному адресу почты.

Список контактных лиц Заказчика – перечень сотрудников Заказчика, включая Уполномоченных лиц Заказчика, которые имеют право на обращение за технической поддержкой, уникальным идентификатором которых является e-mail.

Служба поддержки Исполнителя – клиентский и технический персонал Исполнителя, непосредственно занятый в оказании услуги клиентской и технической поддержки Заказчикам и Пользователям.

Ответственный за выполнение запроса – сотрудник Исполнителя, организующий и контролирующий соблюдение сроков и качества обработки Службой поддержки Исполнителя запросов Заказчика.

Стороны - Заказчик и Исполнитель совместно.

#### **1.2 Объект и среда оказания услуг**

ПО iSpace – серверное программное обеспечение (ПО), правообладателем которого является ООО "Контек".

Услуга – услуга клиентской и технической поддержки, оказываемая в соответствии с уровнями обслуживания, описанными в настоящем соглашении.

Площадка Заказчика – совокупность оборудования Заказчика, обеспечивающая работоспособность ПО iSpace.

Приложение - Конфигурация ПО «Платформа совместной работы и автоматизации процессов «iSpace», реализующая решение какой-либо бизнес-задачи в конкретной предметной области, которая содержит объектную модель, процессы, роли, представления, отчеты.

Модуль - набор компонент, реализующих конкретную функцию.

Система – эксплуатируемые Заказчиком ПО iSpace и/или модуль и/или бизнес-приложение.

Решение – конфигурация Системы, реализованная Исполнителем, Заказчиком или иной третьей стороной в дополнение к стандартной функциональности ПО iSpace.

### 1.3 Объект и среда оказания услуг

#### 1.3.1. Типы обращений

Типы обращений	Описание
Инцидент	Любое событие, не являющееся частью стандартных операций Системы, вызванное проблемами в работе Системы или действиями Исполнителя, которое вызывает или может вызвать прерывание в работе Системы или снижение качества ее использования.
Запрос на консультацию	<p>Вопросы, связанные с предоставлением необходимой информации по функциональности, настройке, администрированию Системы. Также по вопросам, связанным с API Системы и предоставлением обновлений.</p> <p>Запросы на анализ влияния выявленных уязвимостей в компонентах сторонних производителей, используемых Заказчиком для функционирования ПО.</p>
Запрос на изменение	<p>Типы заявок, являющиеся предложением на выполнение изменения, настроек, отчетов и прочего реализованного функционала Системы.</p> <p>Типы заявок, являющиеся запросом на исправление ПО в связи с выявленными уязвимостями в компонентах сторонних производителей, используемых Заказчиком для функционирования ПО.</p> <p>Типы заявок, являющиеся запросом на исправление ошибок в ПО. Ошибка - некорректное поведение</p>

Типы обращений	Описание
	Системы, отличающиеся от поведения, описанного в документации ПО.

### 1.3.2. Классификация приоритетов обращений

Категории заявки «Инцидент»:

#### Приоритет 1 (Критичный)

Основная заявленная функциональность Системы недоступна, а также недоступен обходной путь. Система полностью неработоспособна, что оказывает критическое воздействие на Заказчика. Работоспособность Системы не может быть восстановлена силами Заказчика даже в ограниченных размерах.

К инцидентам с приоритетом «Критичный» относятся:

1	Дефект, вызывающий повреждение или разрушение Системы. Дефект, делающий невозможным дальнейшую работу или запуск Системы в целом.
2	Дефект, вызывающий повреждение структуры данных или потерю данных Системы без возможности их восстановления.
3	Дефект, вызывающий зависание Приложения или Системы и делающий невозможным дальнейшую работу, а также вызывающий критическую ошибку и недоступен обходной путь. Дефект, после проявления которого, невозможно дальнейшее использование основной функциональности Приложения.

#### Приоритет 2 (Срочный)

Основная заявленная функциональность Системы полностью недоступна для части пользователей или некоторые важные функции не работают для всех пользователей. Система в значительной степени не работоспособна, что оказывает серьезное воздействие на Заказчика. При этом Системой можно пользоваться для выполнения части основных функций. Нормальная работоспособность Системы не может быть восстановлена силами Заказчика.

К инцидентам с приоритетом «Срочный» относятся:

1	Дефект, проявляющийся только после определенной последовательности действий, после проявления которого затруднено дальнейшее использование основной функциональности Системы.
2	Дефект, проявляющийся часто, не имеющий четкой последовательности действий, к нему приводящей, не вызывающий эффектов, описанных в Критичных, после проявления которого затруднено дальнейшее использование основной функциональности Системы.
3	Приложение / Система частично недоступны, не работают функциональные кнопки и ссылки (для неключевого функционала), не удастся скачать файл, не удастся загрузить файл.

#### Приоритет 3 (Средний)

Работоспособность Системы значительно уменьшилась, но большинство основных функций сохранено. Заказчик может пользоваться Приложением за счет применения обходных путей или ограничения набора функций. Положение не критично для большинства операций и серьезно не препятствует их выполнению. К инцидентам с приоритетом «Средний» относятся:

1	Появление неправильных сообщений или отсутствие требуемых в результате работы Системы.
2	Искаженный внешний вид пользовательского интерфейса, который затрудняет работу пользователя, но оставляет возможность работы с Системой.
3	Дефект, проявляющийся редко, не имеющий четкой последовательности действий, к нему приводящей, не вызывающий эффектов, описанных в Срочных.

#### Приоритет 4 "Низкий"

Ошибки, не влияющие на работоспособность Системы, например, опечатки в тексте интерфейса или системных сообщениях.

Заявки, относящиеся к категориям «Запрос на консультацию» присваивается приоритет Средний. Заявкам типа «Запрос на изменение» приоритет не присваивается.

## **1.4 Временные параметры обслуживания**

Время реакции на обращение – время, в течение которого будет направлено Заказчику информация о регистрации заявки и присвоенной ему категории.

Временем поступления обращения считается момент поступления электронного письма на адрес службы поддержки пользователей iSpace, с сообщением об инциденте.

Время решения – период времени, в течение которого будет найдено постоянное или временное решение.

## **2. Описание предоставляемого сервиса клиентской и технической поддержки**

Служба поддержки обеспечивает обработку обращений, решение Инцидентов, предоставление обновлений, оповещение ответственных лиц Заказчика в соответствии с настоящим Соглашением.

Клиентская и техническая поддержка включает в себя следующие действия:

1. Решение инцидентов, связанных с работой ПО:
  - a. уведомление Ответственных лиц Заказчика о регистрации обращения в соответствии с параметрами, определенными в разделе Время реакции на обращения;
  - b. решение Инцидента в соответствии с параметрами, определенными в разделе Время решения Инцидентов и вопросов;
  - c. уведомление Ответственных лиц Заказчика о решении Инцидента, в соответствии с параметрами, определенными в разделе Оповещения;
  - d. контроль за ходом выполнения работ по обращениям, закрытие запроса в соответствии с параметрами, определенными в разделе Время реакции на обращения.
2. Ответы на вопросы и предоставление консультаций:
  - a. по функциональности работы Системы;
  - b. по установке, настройке и администрированию Системы;
  - c. по порядку предоставления обновлений Системы.
3. Предоставление обновлений версий ПО:
  - a. предоставление доступа к дистрибутивам обновленных версий ПО, выпускаемых правообладателем ПО;
  - b. предоставление исправлений ошибок в ПО на основе запросов Заказчика

## **4. Процедура обращения на получение услуги**

### **4.1 Время приема обращения**

Для получения услуги поддержки необходимо создать обращение.

Канал приема обращений	Параметры
E-mail: <a href="mailto:support@ispace-platform.ru">support@ispace-platform.ru</a>	Режим приема обращений: 8 x 5 (с 9:00 до 18:00 Мск)

## 4.2 Взаимодействие по электронной почте

При обращении по электронной почте для получения обслуживания, необходимо использовать адрес электронной почты, указанный в Списке контактных лиц Заказчика для конкретного Контактного лица Заказчика. Список Контактных лиц Заказчика должен поддерживаться в актуальном состоянии Ответственными лицами Заказчика.

Обращения от лиц не прописанных в списке Контактных лиц Заказчика обслуживаются без SLA.

В случае использования адресов электронной почты незарегистрированных в Списке контактных лиц Заказчика или поступления обращения от Пользователя не адреса корпоративной почты Исполнитель оставляет за собой право не обрабатывать поступившие обращения.

Обращения, направленные не на адрес [support@ispace-platform.ru](mailto:support@ispace-platform.ru), не регистрируются.

## 5. Обязательства Исполнителя по временным параметрам обслуживания

### 5.1 Время реакции на обращения

Время реакции на обращения Контактных лиц Заказчика, которое обеспечивает Служба поддержки, зависит от типа обращения.

Временные параметры реакции на обращения определяются в соответствии с Таблицей:

Приоритет обращения	SLA (время реакции)
Критичный	< 1 рабочего дня

Приоритет обращения	SLA (время реакции)
Срочный	< 2 рабочих дней
Средний	< 3 рабочих дней
Низкий	< 3 рабочих дней

В течение времени реакции, указанного в Таблице, с момента получения запроса Заказчика, Исполнитель направляет подтверждение его получения по электронной почте, указанной в заявке, сообщает номер полученной заявки, а также осуществляет одно из следующих действий:

- информирует о результатах рассмотрения обращения, предоставляет запрашиваемую информацию (для вопросов, не являющихся инцидентами);
- подтверждает начало работы инженера Исполнителя, ответственного за решение инцидента, сообщает о предполагаемых сроках разрешения проблемы, ответа на вопрос.

Всем заявкам категории «Запрос на консультацию» присваивается приоритет «Средний»

## 5.2 Время решения обращений

Временные параметры решения инцидентов и запросов на консультацию определяются в соответствии с Таблицей:

Приоритет инцидента	Целевое время предоставления решения
Критичный	8 часов
Срочный	<2 рабочих дня

Приоритет инцидента	Целевое время предоставления решения
Средний	<4 рабочих дня
Низкий	не установлено. согласовывается

Заявки категории Запрос на изменение фиксируются в журнале учёта предложений по совершенствованию ПО, если иное не предусмотрено индивидуальными условиями Соглашения на поддержку.

Для все заявок категории «Запрос на консультацию» целевое время предоставления ответа устанавливается равное значению «приоритет инцидента Средний»

Время ожидания ответа от Заказчика не включается во время решения инцидентов и вопросов.

До истечения времени решения обращения, Исполнитель по электронной почте, указанной в заявке, сообщает Заказчику о:

- решении проблемы или вопроса;
- либо о необходимости продления указанного срока для выполнения заявки с указанием продленного срока разрешения проблемы (ответа на вопрос) в случае, если для выполнения запроса требуется более продолжительное время, чем было оценено изначально, в виду невоспроизводимости (неповторимости) дефекта, не имеющего четкого последовательности действий, к нему приводящей.

## **6. Обязательства Заказчика**

### **6.1 Обязательства Заказчика по условиям эксплуатации**

Для обеспечения качественного оказания услуг в рамках данного соглашения Заказчик обязуется:

- разместить Системы на серверах и/или рабочих станциях, отвечающих системным требованиям, определенным для зафиксированной Сторонами Конфигурации Системы;
- поддерживать инфраструктуру, связанную с функционированием Системы;



- поддерживать в актуальном состоянии версии программных продуктов.

## 6.2 Обязательства Заказчика по участию в решении Инцидентов

Некоторые Инциденты, связанные с работоспособностью Системы/Приложения или с взаимодействием Приложения с оборудованием Заказчика, требуют моделирования условий возникновения Инцидента с целью его локализации и поиска причин его возникновения.

В ходе взаимодействия со Службой поддержки Исполнителя по решению Инцидента, Заказчик обязан оперативно предоставить всю запрашиваемую Службой поддержки информацию, необходимую для решения Инцидента, которой он располагает, и оказывать содействие в получении Службой поддержки Заказчика информации, необходимой для решения Инцидента.

## 7. Ограничения технической поддержки

В техническую поддержку не входит:

- реагирование на обращения, не связанные с работой Системы и ее взаимодействием с элементами инфраструктуры Заказчика или обращения, связанные с Решением;
- решение Инцидентов, по которым Заказчик не выполняет свои обязательства по участию в решении Инцидентов, в соответствии с условиями, определенными в разделе Обязательства Заказчика по участию в решении Инцидентов;
- решение Инцидентов, условия возникновения которых не могут быть воспроизведены ни Заказчиком, ни Службой Технической Поддержки Исполнителя.

В рамках оказания Услуги технической поддержки Служба поддержки Исполнителя не осуществляет:

- Консультации, выполнение запросов на обслуживание и решение инцидентов, связанных с функциональностью Решения, являющегося конфигурацией Системы, созданной Заказчиком или Исполнителем или иной третьей стороной
- анализ производительности и безопасности программно - аппаратных комплексов Заказчика, а также консультации Контактных лиц Заказчика по таким вопросам;
- конфигурирование и администрирование программно-аппаратных комплексов Заказчика, за исключением необходимых действий для установки Системы, а также консультации Контактных лиц Заказчика по таким вопросам;
- администрирование оконечных устройств, а также консультации Контактных лиц Заказчика по таким вопросам;

- проведение других работ, не связанных непосредственно с работой Системы и его взаимодействием с инфраструктурой Заказчика в зафиксированной Заказчиком и Исполнителем Конфигурации Системы.

Заказчик и Исполнитель соглашаются квалифицировать ситуации, в которых могут наблюдаться сбои в работе Системы, как не являющиеся Инцидентом, если такие сбои явились следствием:

- планового технического обслуживания Системы, заранее согласованного с Заказчиком, или связанного с обновлением Системы/Приложения по запросу Заказчика, произошедшие в течение согласованного времени обслуживания или обновления;
- обстоятельств, препятствующих работе Системы, возникших по вине Заказчика;
- вмешательства Заказчика или третьей стороны в работу оборудования или программного обеспечения, находящегося на территории Заказчика, обеспечивающего работу Системы и связанных с ним компонентов инфраструктуры Заказчика;
- отказа оборудования Заказчика или интернет-провайдера, услугами которого пользуется Заказчик;
- перерыва в работоспособности Системы, причиной которого являются обстоятельства непреодолимой силы, предусмотренные применимым законодательством.

## 8. Дополнительные преимущества

Действующее право на получение Гарантийной технической поддержки включает в себя дополнительные преимущества для Заказчика:

- Право на получение Обновлений ПО;
- Право развертывания и запуска экземпляра ПО для среды разработки и тестирования для модели лицензирования «бессрочные лицензии».

Право на получение Обновлений ПО включает в себя право Заказчика на получение, установку и использование Обновлений ПО для лицензированных Заказчиком установок ПО выпущенных Производителем ПО в период действия права на получение Гарантийной технической поддержки для Заказчика. Право на установку и использование Заказчиком Обновлений ПО, выпущенных Производителем в течение периодов, в которых Заказчику предоставлялось право на получение Гарантийной технической поддержки, действует бессрочно.

Ошибки в версиях ПО, эксплуатируемых Заказчиком и исправленные в Обновлениях ПО, выпущенных Производителем, не признаются гарантийным случаем. Обязательства Производителя по устранению таких ошибок считаются выполненными с момента выпуска Обновлений ПО, содержащих исправления этих ошибок.

Право развертывания и запуска экземпляра ПО для среды разработки и тестирования включает в себя:

- Право на инсталляцию и запуск одного экземпляра ПО в среде, используемой Заказчиком для внесения изменений в параметры информационной системы на базе ПО, разработки дополнительной функциональности и тестирования. ПО, используемое Заказчиком в среде для разработки и тестирования может использоваться исключительно в целях, соответствующих назначению среды.