

Регламент

сопровождения Системы

1. Введение

1.1. Цели сопровождения

Основной целью сопровождения Системы является обеспечение ее устойчивого функционирования, поддержание актуальности данных и приведение алгоритмов работы Системы к изменяемым условиям эксплуатации, вызываемых потребностью пользователей, вступлением в силу новых федеральных и (или) местных нормативных актов и законов, а так же регламентов и нормативных документов Заказчика.

2. Общие положения

Основными сторонами процесса являются:

- От Заказчика – Служба Заказчика (СЗ), ответственная за организацию сопровождения Системы;
- От Исполнителя – Служба поддержки (СП), оказывающая услуги сопровождения Системы.

2.1. Организация сопровождения со стороны Заказчика

Заказчик формирует СЗ, ответственную за организацию сопровождения Системы. В состав СЗ входят специалисты, ответственные за сопровождение всех модулей системы и администрирование системы Заказчика. Состав СЗ предоставляется Исполнителю по форме «Приложения А». О последующих изменениях состава СЗ её Руководитель сообщает Исполнителю в письменном виде в 2-дневный срок.

Руководитель СЗ является для Исполнителя представителем Заказчика, и обладает следующими полномочиями:

- Решение оперативных вопросов со стороны Заказчика;
- Визирование счетов на оплату и актов об оказанных услугах;
- Подписание технических документов (протоколов, заявок, решений и др.)

Для обеспечения процесса сопровождения и для организации единой точки контакта со стороны Заказчика из числа специалистов СЗ назначается Администратор СЗ.

2.2. Организация сопровождения со стороны Исполнителя

Исполнитель формирует СП, оказывающую услуги по сопровождению Системы. В состав СП входят специалисты, осуществляющие сопровождение Системы. Состав СП предоставляется Заказчику по форме «Приложения Б». О последующих изменениях состава СП Руководитель СП сообщает Заказчику в письменном виде в 2-дневный срок.

Руководитель СП является для Заказчика представителем Исполнителя, и обладает следующими полномочиями:

- Решение оперативных вопросов со стороны Исполнителя;
- Визирование актов об оказанных услугах;
- Подписание технических документов (протоколов совещаний, заявок, решений и др.)

3. Управление и ответственность

3.1. Задачи и ответственность представителей Заказчика

Таблица 1.

№	Представитель	Задачи	Ответственность
1.	Руководитель Службы Заказчика	Контроль соответствия услуг потребностям Заказчика. Подписание актов сдачи-приемки выполненных работ и счетов на оплату.	Соблюдение настоящего Регламента.
2.	Администратор Службы Заказчика	Оформление запросов Исполнителю на сопровождение. Взаимодействие с Исполнителем по разрешению организационных проблем.	Соблюдение настоящего Регламента.

3.2. Задачи и ответственность представителей Исполнителя

Таблица 2.

№	Представитель	Задачи	Ответственность
1.	Руководитель Службы поддержки	Контроль работы СП. Взаимодействие с Заказчиком по разрешению организационных проблем.	1. Соблюдение настоящего регламента 2. Обеспечение качества и сроков оказания услуг.
2.	Специалисты Службы поддержки (консультанты)	Регистрация и классификация запросов. Консультирование и решение запросов пользователей. Контроль прохождения запросов между линиями поддержки. Контроль повторных запросов. Подготовка отчетов о работе с запросами.	1. Соблюдение настоящего регламента 2. Соблюдение сроков регистрации и рассмотрения запросов в соответствии с назначенным приоритетом.
3.	Аналитики	Анализ и уточнение требований по возможным изменениям в Системе. Формирование предложений по модернизации Системы. Консультации Специалистов службы поддержки.	1. Соблюдение настоящего регламента 2. Соблюдение сроков регистрации и рассмотрения запросов в соответствии с назначенным приоритетом.
4	Тестировщики	Контроль качества вносимых изменений в Систему. Контроль качества формируемой документации.	1. Соблюдение настоящего регламента 2. Соблюдение сроков регистрации и рассмотрения

№	Представитель	Задачи	Ответственность
			запросов в соответствии с назначенным приоритетом.

4. Организация процесса

4.1. Порядок предоставления услуг по сопровождению системы

Для получения услуг по заданию Заказчик оформляет заявку на услуги (далее «Запрос»).

Запрос составляется на любое логически обособленное и ясно сформулированное требование Пользователя (специалиста Заказчика) на консультирование, предоставление услуг, поддержку и обслуживание, любое изменение или разрешение возникшей проблемы (ошибки) при работе с Системой.

Документ «Запрос» направляется Исполнителю уполномоченными на то представителями Заказчика – Администраторами, по электронной почте на адрес sales@systemz.io. Запросы с незаполненными обязательными к заполнению полями и/или поступившие от лиц, которым не предоставлено право их оформления, к рассмотрению Исполнителем не принимаются и возвращаются Заказчику. Шаблон и правила оформления Запроса указаны в «Приложении В».

В случае невозможности связи с представителями Исполнителя по электронной почте Заказчик использует телефон технической поддержки +7 927 654 44 49.

Переданный по электронной почте запрос Исполнитель регистрирует в Информационной системе учета Обращений. Максимальное время регистрации Обращения с момента направления запроса Заказчиком приведено в Таблице 3. Далее Исполнитель высылает Заказчику ответное письмо со следующей информацией:

- регистрационный номер Запроса в системе Исполнителя;
- перечень информации и данных, необходимых для выполнения Запроса.

4.2. Время предоставления услуг

Время предоставления услуг (время московское):

1. По рабочим дням с 10-00 до 19-00 часов;
2. В праздничные, выходные дни и в нерабочее время по договоренности и по заявке (форма в «Приложении Г»).

4.3. Время и порядок установки (проведения) обновлений функционала системы

Время установки (проведения) обновления функционала системы (время московское):

1. В пятницу (если Заказчик и Исполнитель не согласовали установку (проведение) обновления в другой день недели) с 17-00 до 19-00 часов;
2. Система может быть недоступна до 08-00 рабочего дня, следующего за днем установки (проведения) обновления.

4.4. Перечень предоставляемых услуг

Перечень предоставляемых услуг определен в «Приложении №1» к Договору.

4.5. Доступность и оперативность предоставления услуг

Исполнитель в рамках Договора будет прилагать все усилия для разрешения возникающих у Заказчика проблем, в пределах, установленных в данном разделе норм реакции с учетом п. 4.2.

Порядок обработки Запросов определяется их приоритетностью, установленной Заказчиком. Исполнитель рассматривает Запросы по мере их поступления. В случае если в момент поступления Запроса Исполнителем выполняются работы над другим

Запросом с таким же приоритетом, то новый Запрос ставится в очередь. При необходимости Исполнитель сообщает Заказчику ориентировочный срок рассмотрения и выполнения Запроса.

Таблица 3.

Приоритет	Максимальное время регистрации запроса	Максимальное время реакции** на запрос	Максимальный срок устранения и выполнения работ*	Время работы над запросом
1 (высший) КРИТИЧНО	0,5 часа	1,5 часа	6 часов на поиск обходного решения или восстановление возможности выполнять основные функции, 24 часа на полное устранение.	В соответствии с п.4.2
2 (высокий) СРОЧНО	1 часа	2 часа	16 часов на реализацию временного решения или восстановление возможности выполнять основные функции, 48 часов на полное устранение.	В соответствии с п.4.2
3 (средний) ОБЫЧНО	1,5 часа	4 часа	48 часов на реализацию временного решения или восстановление возможности выполнять основные функции, 96 часов на полное устранение.	В соответствии с п.4.2

* - Указано максимальное время выполнения Исполнителем Запроса Заказчика.

** - Указано максимально время, за которое Исполнитель приступит к анализу поступившего Запроса и предоставлению Заказчику первичной информации и сроках выполнения Запроса.

Указанные нормативы соблюдаются, начиная с момента предоставления Исполнителю со стороны Заказчика всей информации и данных, указанных в ответном письме Исполнителя на Запрос Заказчика в соответствии с п.4.1. настоящего Регламента. Данные нормативы действуют в соответствии со временем оказания услуг, указанном в п. 4.2 настоящего Регламента. В случае, если по объективным (не зависящим от Исполнителя) причинам не удастся выполнить работы по устранению инцидента в нормированный срок, Исполнитель обязан незамедлительно проинформировать Заказчика о таких причинах и дальнейших действиях по устранению инцидента, с согласованием сроков по выполнению Запроса.

При выполнении запросов на доработку Системы все сделанные изменения переносятся на промышленную среду Заказчика в рамках заранее спланированных и согласованных с Заказчиком релизов. В связи с этим, для обращений классифицированные как запросы на доработку\изменение, сроки выполнения работ, указанные в таблице 3 могут быть увеличены.

Заказчик определяет приоритет Запроса на основании критичности и срочности запроса в соответствии с Таблицами 4-6.

Таблица 4.

Название критичности	Описание критичности
Критичность высокая	Возникшая проблема касается всех пользователей и серьезно повреждает деловую и/или финансовую информацию Заказчика. Работа в системе невозможна или накладываются существенные ограничения на хозяйственную деятельность Заказчика. Функционирование СЭД полностью остановлено. Не доступны сервисы системы.
Критичность средняя	Возникшая проблема ограничивает работу в Системе. Проблема значительно влияет на деловую и финансовую информацию. Функционирование СЭД частично остановлено, что вызвало определенные трудности при выполнении повседневных задач.
Критичность низкая	Возникшая проблема незначительно влияет на финансовую информацию. Разрешение проблемы может быть выполнено по телефону. Разрешением проблемы занимается Служба поддержки. Нарушен штатный режим работы нескольких пользователей Заказчика.

Таблица 5.

Название срочности	Описание срочности
Срочность высокая	Заказчику необходима безотлагательная помощь в решении проблемы
Срочность средняя	Заказчику необходима консультационная поддержка
Срочность низкая	Запрос должен быть решен в случае отсутствия запросов более высокой срочности

Приоритет определяется Заказчиком на основании Таблицы 6 и указывается в Запросе.

Таблица 6.

ПРИОРИТЕТ	Критичность высокая	Критичность средняя	Критичность низкая
Срочность высокая	1 (высший) КРИТИЧНО	1 (высший) КРИТИЧНО	2 (высокий) СРОЧНО
Срочность средняя	1 (высший) КРИТИЧНО	2 (высокий) СРОЧНО	3 (средний) ОБЫЧНО
Срочность низкая	2 (высокий) СРОЧНО	3 (средний) ОБЫЧНО	3 (средний) ОБЫЧНО

4.6. Мониторинг

Заказчик осуществляет текущий мониторинг и контроль хода и качества сопровождения Системы. В рамках этой задачи Исполнитель предоставляет Заказчику следующую информацию:

Таблица 7.

№	Контролируемая информация	Порядок предоставления	Форма
1.	Уведомление о регистрации запроса	Автоматически при назначении ответственного исполнителя.	По электронной почте Администратору службы в стандартной форме сообщения с указанием уникального номера запроса.
2.	Уведомление о планируемых сроках разрешения проблемы	После классификации проблемы, определения важности и назначения приоритета.	По электронной почте Администратору службы Заказчика в свободной форме.
3.	Уведомление о разрешении проблемы и закрытии инцидента	После анализа причин и устранения проблемы.	По электронной почте Администратору службы Заказчика в свободной форме с приложением файлов, инструкций, методик или обновлений Системы (по запросу Заказчика).
4.	Уведомление о невозможности предоставления услуг в установленные регламентом сроки	Немедленно после принятия решения о невозможности решения проблемы в установленные сроки	По электронной почте Администратору службы Заказчика с обоснованием невозможности выполнения требований регламента.

4.7. Управление нештатными ситуациями

В случае если Исполнитель предвидит, что исполнение обязательств по регламенту в полном объеме невозможно, Исполнитель должен немедленно уведомить ответственного представителя Заказчика и при необходимости разработать совместный план действий по разрешению нештатной ситуации. Исполнитель должен принимать разумные меры для снижения последствий нештатных ситуаций.

4.8. Требования к персоналу

К выполнению услуг в соответствии с настоящим регламентом привлекаются сотрудники Исполнителя, имеющие необходимую квалификацию для оказания услуг по Договору. В необходимых случаях для качественного и своевременного предоставления услуг Исполнитель вправе привлекать сторонние организации или отдельных соисполнителей без изменения общей стоимости услуг.

4.9. Регулярная отчетность

Исполнитель предоставляет Заказчику регулярные отчеты об оказанных по Договору Услугах:

- Еженедельный отчет;
- Ежемесячный отчет.

Форма отчетов согласована Сторонами в Приложении № 3 к настоящему Договору.

Исполнитель направляет еженедельные Отчеты руководителю СЗ посредством электронной почты или курьером.

Исполнитель направляет ежемесячный Отчет руководителю СЗ по почте, вместе с актами выполненных работ или курьером.

При подготовке Отчетов Исполнитель включает в них время, потраченное Исполнителем на оказание Услуг по Договору, в том числе:

- Время, потраченное Исполнителем на консультации и рассмотрение запросов заказчика;
- Время, потраченное Исполнителем на согласование с Заказчиком изменений логики Системы и поведения ее компонентов (в соответствии с п. 2.1.1. Договора);
- Время, потраченное Исполнителем на разъяснения по вопросам Заказчика, связанным с оказанием Услуг по Договору (в соответствии с п. 2.1.4. Договора);
- Время, потраченное Исполнителем на тестирование обновлений ПО компании Microsoft и их развертывание на тестовом и рабочем стендах Заказчика (либо только на рабочем стенде, если Заказчик может самостоятельно произвести развертывание обновлений ПО на тестовом стенде, в соответствии с п. 2.1.8 Договора и Перечня услуг, определенного в Приложении №1 к настоящему Договору);
- Время, потраченное Исполнителем на оказание дополнительных Услуг (в соответствии с п. 4.5. Договора).

Время, потраченное Исполнителем на подготовку отчетов по формам в Приложении №3 и с регламентированной регулярностью, указанной выше, не включается в стоимость оказания услуг по Договору.

Время, потраченное Руководителем СП на решение спорных вопросов по согласованию трудозатрат, в случае их аргументации и признания Заказчиком включается в стоимость оказания услуг по Договору.

Формы отчетов Исполнителя

Форма документа

Форма № 1. Еженедельный отчет

№	НАЗВАНИЕ	ОПИСАНИЕ ЗАЯВКИ	ДАТА И ВРЕМЯ ПОЛУЧЕНИЯ ЗАЯВКИ	ВИД ЗАЯВКИ	ПРИОРИТЕТ	СТАТУС	ИСПОЛНИТЕЛИ	ФАКТИЧЕСКАЯ ДАТА И ВРЕМЯ ИСПОЛНЕНИЯ	ФАКТИЧЕСКИЕ ТРУДОЗАТРАТЫ (ЧЕЛ./ЧАС.)
1	Заявка 1	Заявка 1	01.04.2014:10-00	Инцидент	КРИТИЧНО	«Зарегистрирована», «В работе», «Выполнена», «Завершена»	Иванов А.А.	02.04.2014:10-00	6 часов
2	Заявка 2	Заявка 2	02.04.2014:12-00	Запрос на обслуживание	СРОЧНО	«Зарегистрирована», «В работе», «Выполнена», «Завершена»	Иванов А.А.	04.05.2014:14-00	4 часа
Итого:									10 часов

ПОДПИСИ СТОРОН:

От ИСПОЛНИТЕЛЯ

От ЗАКАЗЧИКА

_____ / _____ /
 м.п.

_____ / _____ /
 м.п.

Конец формы

Форма документа
Форма № 2. Ежемесячный отчет

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ОТЧЕТ
к Акту сдачи-приемки оказанных услуг
№ ____ от _____ г.

Заказчик:

Исполнитель:

Договор № ____ от _____ г.

Период оказания услуг: с « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г.

№	ID	Описание заявки	Дата и время получения заявки	Вид заявки	Дата и время исполнения заявки	Трудо-затраты (чел./час.)	Статус
1	1	Заявка 1	01.04.2019:10-00	Инцидент	02.04.2019:10-00	6	Завершена

ПОДПИСИ СТОРОН:

От ИСПОЛНИТЕЛЯ

От ЗАКАЗЧИКА

_____/_____/_____
М.П.

_____/_____/_____
М.П.

Конец формы

Приложение А. «Состав Службы Заказчика по сопровождению системы»

Форма документа

Состав
службы Заказчика по сопровождению Системы
на «__» _____ 20__ г.

№ пп	ФИО	Подразделение	Должность	E-mail	Телефон

Руководитель службы заказчика _____ / _____ /

Руководитель службы поддержки _____ / _____ /

Примечание:

В графе «E-mail» указывается точный электронный адрес для идентификации специалиста Заказчика в Системе учета инцидентов Исполнителя и включения его в «список надежных отправителей».

Конец формы

Приложение Б. «Список работников, ответственных за сопровождение системы»

Форма документа

Список
службы поддержки по сопровождению Системы
на «__» _____ 20__ г.

№ пп	ФИО	Должность	Телефон	e-mail

Руководитель службы заказчика _____ / _____ /

Руководитель службы поддержки _____ / _____ /

Примечание:

В графе «E-mail» указывается точный электронный адрес для идентификации Заказчиком специалиста Исполнителя и включения его в «список надежных отправителей».

Конец формы

Приложение В. Форма и порядок заполнения документа «Запрос»

Документ направляется Администратором СЗ по электронной почте на электронный адрес СП.

Шаблон документа «Запрос».

Форма документа

Запрос* *(на обслуживание, на изменение, инцидент)*

Дата оформления*

Заказчик*

Тип запроса:*

(суть проблемы, например: ошибка системы)

Подробное описание проблемы (или предложения):*

(подробное описание проблемы или предложения)

Последствия от неразрешенной проблемы (или причины для изменения):

(описание возможных последствий от возникшей проблемы или что даёт предлагаемого изменение)

Приоритет: (критично, срочно, обычно)*

Желательный срок решения (в днях):

Дополнительная информация (вложения):

(пояснения, экранные формы, базы данных или другие файлы)

Примечание: Поля, отмеченные « * », обязательны для заполнения Заказчиком.

Конец формы

Приложение Г. Форма и порядок заполнения документа «Заявка на работу в выходные, праздничные дни и в нерабочее время»

Форма документа

Заявка

на работу в выходные, праздничные дни и в нерабочее время

от «___» _____ 20__ г.

1. В связи с производственной необходимостью прошу обеспечить работу специалистов СП « ___ » _____ 20__ г. с ___ ч. до ___ ч. для оказания следующих услуг:

№ пп	Модуль системы	Наименование услуги	Администратор СЗ	Телефон
1.				
2.				

Руководитель СЗ _____

Примечания:

1. При проведении Заказчиком работ в нерабочее время, Администраторы СЗ, указанные в Заявке, должны присутствовать на своих рабочих местах, либо быть доступны для оперативного решения возникших вопросов по телефону, электронной почте.
2. Заявка в письменном виде направляется Руководителю СП Исполнителя не позднее, чем за 2 рабочих дня до указанного в п.1 срока.
3. В случае необходимости экстренного оказания услуг по Договору и/или привлечения сотрудников Исполнителя к работам во внеурочное время, по согласованию с Заказчиком, подтвержденному по электронной почте, Заявка может быть оформлена после ее фактического исполнения, в срок не позднее следующего рабочего дня после завершения оказания Услуг.

Конец формы