

Описание услуг по технической поддержке Базового ПО Optimacros

1. Спецификация технической поддержки.

1.1. Техническая поддержка Базового ПО (равнозначно употребляемая как «вендорская техническая поддержка», «техническая поддержка третьей линии») – поддержка по выявленным сбоям и дефектам Базового ПО правообладателем которого является ООО «Оптимакрос».

1.1.1. Исполнитель при оказании услуг технической поддержки Базового ПО заверяет Заказчика, что имеет необходимый потенциал и ресурсы для оказания услуг по такой технической поддержке Базового ПО, либо привлекает для исполнения обязательств Правообладателя. Исполнитель подтверждает, что оповестил Правообладателя об оказании им услуг по технической поддержке Базового ПО.

1.1.2. Для однозначного понимания Стороны оговорили, что правообладателем доработанного или иным образом измененного функционала Базового ПО является Правообладатель.

1.2. Предметом Технической поддержки Базового ПО являются:

1.2.1. Предоставление дистрибутивов новых версий (обновлений) Базового ПО. Уведомления о выходе новых версий (обновлений) ПО размещаются на ресурсе Правообладателя – портале технической поддержки по адресу: support.optimacros.com.

1.2.2. Обработка обращений от Заказчика по вопросам сбоев и дефектов исключительно в функционировании Базового ПО. При этом Заказчик должен убедиться, что возникший вопрос не относится к обращениям/инцидентам, указанных в п. 2.3.

1.2.3. Установка новых версий (обновлений) и переустановка Базового ПО по запросу Заказчика при наличии удаленного доступа к оборудованию;

1.2.4. Доступ на портал технической поддержки и право размещения заявок (запросов) по вопросам Заказчика.

1.3. Не являются предметом Технической поддержки Базового ПО:

1.3.1. Предоставление прав использования Базового ПО, поставка/предоставление во временное пользование серверного оборудования;

1.3.2. Обращения, связанные с архитектурой кубов и мультикубов, моделей, формульных связей, форм ввода и отчетов, визуальной составляющей, изменением мастер-данных и данных кубов, консультационные услуги, связанные с пользовательской логикой, действиями пользователей/третьих лиц;

1.3.3. Обращения по вопросам миграции данных между моделями, разработка ETL инструментов, интеграционных и прочих скриптов, улучшение качества данных или предоставлением данных из внешних систем-источников;

1.3.4. Инциденты, связанные со снижением быстродействия, кроме дефектов Базового ПО.

1.3.5. Инциденты, возникших в связи с инфраструктурой Заказчика, аппаратными и сетевыми компонентами (в т.ч. серверами, сетевым окружением), а также программным обеспечением Заказчика, кроме Базового ПО. Исполнитель не следит за обновлением программного обеспечения серверов Заказчика и не несет ответственность за стабильность их работы. Ввиду этого, все планируемые работы, такие как перенос виртуальных машин, смена DNS, расширение ресурсов на виртуальных машинах, перезагрузки, которые планирует проводить Заказчик, необходимо согласовывать с Исполнителем в виду возможности влияния на работу Базового ПО.

1.3.6. Администрирование продуктивного и тестового серверов, в том числе работа с администрированием пользователей: добавление новых, изменения прав, взаимодействие по вопросам функционирования стороннего ПО Заказчика.

Обращения по поводу производительности Базового ПО, в случае если инфраструктура Заказчика не соответствует рекомендованным характеристикам оборудования, которые Исполнитель предоставляет Заказчику по запросу, а также в случае динамически изменяемого количества оперативной памяти на оборудовании Заказчика.

2. Порядок обработки обращений.

2.1. Техническая поддержка Базового ПО оказывается на основании запросов Заказчика (далее – Запросы), направляемых в порядке, указанном в разделе 3.

2.2. Длительность действий измеряется в рабочих часах и рабочих днях с учетом графика оказания технической поддержки в соответствии с п. 3.5;

2.3. График оказания услуг по технической поддержке (рабочий день) – 9 часов, 5 дней в неделю с понедельника по пятницу включительно, с 09:00 до 17:59, пояс UTC (GMT) + 3, кроме праздничных и нерабочих дней.

2.4. Время реакции на запрос – время от момента получения, согласованным способом связи, информации о необходимости зарегистрировать инцидент до начала его обработки, но в любом случае в рабочие часы, указанные в п. 3.3.

2.5. Целевые сроки реагирования на Запрос и сроки предоставления плана по устранению недостатков, указанных в Запросах, представлены ниже. Приоритеты имеют категории:

2.5.1. Критичность 1. События, которые не позволяют выполнять бизнес-процессы и продолжать эксплуатацию сервисов Базового ПО. Обходные решения отсутствуют. Время реакции – 2 часа, срок предоставления плана по устранению недостатков – 1 день;

2.5.2. Критичность 2. События, которые не имеют прямого влияния на выполнение бизнес-процессов и продолжение эксплуатации сервисов Базового ПО, однако частично ограничивает или затрудняет использование сервисов Базового ПО. Обходные решения отсутствуют. Время реакции – 2 часа, срок предоставления плана по устранению недостатков – 2 дня;

2.5.3. Критичность 3. События, которые не имеют влияния на бизнес-процессы и использование сервисов Базового ПО. Время реакции – 12 часов, срок предоставления плана по устранению недостатков – не более 30 дней.

2.6. В исключительных случаях срок предоставления решения может быть продлен по договоренности с Заказчиком, если за указанное время у Исполнителя нет возможности предоставить решение.

2.7. Прием Запросов Заказчика производится в режиме 24x7 (схема 24x7) и выполняется через портал технической поддержки: support.optimacros.com.

2.8. При обращении в службу технической поддержки Исполнителя Заказчик должен предоставить следующую информацию:

- имя, фамилию лица, непосредственно столкнувшегося с проблемой (если отличается от лица, подавшего заявку), а также контактную информацию для связи – номер мобильного телефона;
- критичность запроса по собственной классификации;
- подробное описание сути запроса или нештатной ситуации;
- запись экрана (видео) с ошибкой, или при невозможности скриншот с ошибкой (если применимо), а также шаги для повторения ошибки/нештатной ситуации, выгрузку с журналом ошибок (log-файлом).

2.9. Первичную установку приоритета осуществляет Заказчик, однако, Исполнитель может изменить приоритет обращения в соответствии утвержденной классификацией.

2.10. Заказчик при подаче Запроса обязан придерживаться правила – одному Запросу соответствует одно требование о выполнении работ (оказании услуг), связанных с функционированием и эксплуатацией ПО. В случае возникновения у Заказчика новых требований при решении Запроса открываются новые Запросы.

2.11. Если в результате анализа Запроса выявлена необходимость получения дополнительной информации от Заказчика, Исполнитель фиксирует в зарегистрированной Запросе соответствующий факт и направляет его представителю Заказчика. Работы по анализу Запроса возобновляются только после получения от Заказчика необходимой информации. Достаточность информации по Запросу определяется Исполнителем.

2.12. При расчете фактического срока устранения не считается нарушением, если отклонение от целевого срока произошло вследствие:

- инфраструктурного сбоя на стороне Заказчика;
- внесения Заказчиком каких-либо несогласованных с Исполнителем изменений в расписание потоков, в настройки окружения;
- в случае, если вносимые Заказчиком изменения не прошли функциональное (при необходимости - нагрузочное и регрессионное) тестирование;
- отсутствия у сотрудников Исполнителя удаленного доступа (истечение сертификатов VPN) или блокировка учетных записей и пр., необходимых для доступа к или Базовому ПО.

2.13. Одновременно в обработке может находиться не более двух обращений. При превышении данного количества остальные обращения переводятся в ожидание. Очередность обработки обращений определяется в зависимости от приоритета задачи, либо по согласованию с Заказчиком.