

ПЕРЕЧЕНЬ И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. Программное обеспечение (ПО) – программа для ЭВМ, сопровождающая документация, а также их обновления, правообладателем которых является Исполнитель.
2. Обращение– любое обращение Заказчика к Исполнителю для предоставления услуги. Различается на заявление об инциденте, запрос консультации и сервисные запросы.
3. Автоматизированная система регистрации Обращений (JIRA) – система, предназначенная для регистрации и хранения информации по Обращениям в службе поддержки Исполнителя. Автоматизированная система регистрации развернута на площадке Исполнителя и поддерживается силами специалистов Исполнителя.
4. Инцидент – событие, которое привело к полной или частичной неработоспособности ПО (или его компонентов) или снижение качества функционирования ПО или Бизнес-функции, которую автоматизирует ПО (включая снижение производительности или увеличение времени выполнения системных функций программного обеспечения).
5. Проблема – корневая причина, приведшая к инциденту. Может быть вызвана действиями пользователями, ошибками ПО (дефектами), сбоями в инфраструктуре Заказчика (рабочие станции, сервера), сетевыми сбоями внешних подключений и т.д.
6. Дефект– выявленное отклонение между тем, как работает ПО (или его отдельные сервисы и/или компоненты) и тем, как оно должно работать в соответствии с технической документацией на ПО, а также Спецификации на ПО, разработанной Исполнителем и согласованной с Заказчиком, при исправно работающих аппаратной составляющей, системном программном обеспечении и каналах связи с характеристиками, соответствующими технической документации, а также при соблюдении инструкций по администрированию и сопровождению ПО.
7. Консультация – запрос на предоставление дополнительной информации о ПО, в том числе недостаточно освещенной в документации.
8. Сервисный запрос – запрос, не связанный напрямую с функционированием ПО, например, предоставление доступа в JIRA новому сотруднику, запрос на формирование отчета об обращениях Исполнителя, и т.д.
9. Поставка – обновление в ПО, содержащее, в частности, исправление Дефектов.
10. Внедрение – процесс передачи Поставки от Исполнителя к Заказчику. Включает в себя развертывание, настройку ПО на стенде Заказчика, а также проведение приемо-сдаточных испытаний (ПСИ);
11. Решение Инцидента - полное устранения Инцидента или предоставления Обходного (временного) решения.
12. Полное устранение инцидента – устранение причины, вызвавшей инцидент.
13. Обходное решение – комплекс мер, позволяющих устранить или снизить негативное влияние Инцидента на работоспособность ПО (или его компонентов) или на качество функционирования ПО или Бизнес-функции, которую автоматизирует ПО (включая сниженную производительность, увеличенное время выполнения системных функций программного обеспечения или возникновение некорректных данных в ПО).

СПИСОК КОМПОНЕНТОВ СИСТЕМЫ

ГРАНИЦЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1. Услуги по сопровождению оказываются Исполнителем удаленно.
2. Стороны устанавливают следующие каналы взаимодействия в рамках предоставления Услуг:
 - по телефону: +7(495) 645-37-00, доб.8080;

- по электронной почте: 8080@1prime.ru;
- 3. Услуги оказываются с 10:00 до 19:00 МСК по рабочим дням с понедельника по пятницу, кроме выходных и праздников РФ.
- 4. Исполнитель принимает обращения только от лиц из списка, указанного в разделе 0.

СЛУЧАИ, НА КОТОРЫЕ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ ДЕЙСТВИЕ УСЛУГ

1. Исполнитель не несет ответственности за работоспособность Системы и не оказывает Услуги в следующих случаях:
 - a. Использование Заказчиком ПО без соблюдения правил, указанных в эксплуатационно-технической документации.
 - b. Потеря Заказчиком данных в результате заражения ПО компьютерными вирусами.
 - c. Возникновение инцидентов при сбоях в работе или выходе из строя устройств электропитания и иного оборудования и/или программного обеспечения, установленного у Заказчика.
2. Заказчик не предъявляет претензии к функционалу ПО в следующих случаях:
 - a. Функционал не был согласован в Техническом Задании к договору.
 - b. Не прошёл приёмо-сдаточные испытания перед внедрением на промышленную среду.
 - c. Не были подписаны акты завершения работ со стороны Заказчика.
 - d. Размещен на тестовых стендах на территории заказчика.

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ И КОМПЕТЕНЦИЯМ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ

Для качественного обслуживания системы рекомендуется иметь службу поддержки в составе минимум двоих сотрудников со следующими компетенциями:

1. Опыт администрирования серверов Windows, Linux.
2. Опыт работы с банковским ПО.
3. Навыки написания документов (инструкции, технические описания), грамотность.
4. Опыт работы с СУБД Oracle, MS SQL или MongoDB.
5. Опыт работы в сопровождении или поддержке ПО.

ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

1. Изучить документацию по ПО, четко соблюдать инструкции по настройке и эксплуатации, использовать рекомендованное системное программное обеспечение, а также рабочие станции и сервера с характеристиками производительности не хуже рекомендованных.
2. Предоставить информацию об особенностях настройки промышленной среды.
3. Настроить тестовые стенды, проводить приёмо-сдаточных испытаний перед каждым внедрением обновлений ПО на промышленную среду.
4. Своевременно предоставлять полную информацию, необходимую Исполнителю для работы с обращениями, четко следовать рекомендациям Исполнителя.
5. В случае запроса со стороны Исполнителя, предоставить удаленный доступ к тестовому стенду для анализа ошибок, в том числе интеграции с системами Заказчика, или внедрения обновлений ПО; поддерживать стенд в рабочем состоянии, заранее извещать Исполнителя о проведении плановых работ на стенде.
6. Принимать участие в совместных приёмо-сдаточных испытаниях (ПСИ) обновлений ПО, в случае если на этом настаивает Исполнитель.
7. В случае нарушения Заказчиком своих обязательств, Исполнитель не может гарантировать качество предоставляемых услуг.

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ

1. Обращение – это контакт Заказчика со службой поддержки Исполнителя для решения вопросов относящегося к функционированию ПО или взаимодействию со службой поддержки Исполнителя.

2. Обращения подразделяются на следующие категории:
 - a. Инцидент
 - b. Консультация
 - c. Сервисный запрос
3. Обращения, направляемые по электронной почте, регистрируются в системе JIRA Исполнителя автоматически. Ответным письмом Заказчику предоставляется уникальный номер зарегистрированного обращения. Вся переписка в рамках обращения должна вестись путем ответа на письмо с номером обращения в теме письма;
4. В случае обращения Заказчика по телефону, сотрудник Исполнителя регистрировать факт обращение в JIRA самостоятельно и предоставляет номер по почте или телефону.
5. Заказчику предоставляется доступ в систему регистрации обращений JIRA Исполнителя. Ему будет доступен список всех его зарегистрированных обращений, детальная информацией по каждому из них. Заказчику предоставляются возможность на отслеживание и изменение статуса, комментирование, экспорт данных в файл для последующего анализа.
6. Обращение считается исполненным в одном из следующих случаев:
 - a. После получения явного подтверждения от Заказчика;
 - b. В случае отсутствия более 5 дней ответа со стороны Заказчика на запрос Исполнителя о предоставлении дополнительной информации по обращению.
7. Исполненные обращения остаются доступными заказчику для отчетности и анализа.

РЕШЕНИЕ ИНЦИДЕНТОВ

1. Сообщение о возникновении инцидента могут подаваться всеми доступными формами взаимодействия. С целью сокращения времени устранения инцидентов Заказчику рекомендуется использовать обращения по электронной почте в формате, описанном в Разделе 0
2. Инциденты классифицируются по приоритетам на «Высший», «Высокий» «Средний» и «Низкий».

№	Приоритет	Определение
1.	Высший (Blocker)	<p>Проблема влечёт за собой остановку или полную потерю работоспособности Системы. Становятся недоступны основные функции Системы и ситуация является критической. Проблемы данного приоритета обычно имеют одну или несколько характеристик:</p> <ul style="list-style-type: none"> • повреждение данных; • недоступны основные функции Системы; • Система зависает на неопределённое время, бесконечно занимая ресурсы и не давая отклика; • Система аварийно останавливается и не может начать работать после перезапуска. <p>Работа над инцидентом будет вестись с максимальным приоритетом до момента решения или до тех пор, пока достигим прогресс в её решении. На это время работа над другими обращения может быть приостановлена.</p>
2.	Высокий (Critical)	<p>Проблема влечет за собой значительную потерю работоспособности Системы. Критические функции Системы становятся недоступными, и нет применимого обходного пути решения, однако, Система сохраняет работоспособность в ограниченном объёме.</p>
3.	Средний (Major)	<p>Проблема влечет за собой несущественную потерю работоспособности Системы, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения (workaround).</p>
4.	Низкий (Minor)	<p>Данная проблема не влечет потери работоспособности Системы. Это незначительная ошибка или неудобство, ошибка в документации и т.п., которые не препятствуют проведению операций в Системе.</p>

3. Для объективной оценки приоритета используется «Критичность» и «Степень влияния».
 - a. Критичность – оценка Заказчиком возможных последствий для бизнеса, вызванных данной проблемой. Например, уровень ожидаемых потерь.
 - b. Степень влияния - степень отклонения от нормального уровня предоставления услуги, выражающаяся в количестве пользователей или бизнес-процессов, подвергшихся воздействию инцидента.

Критичность\Влияние	На всех пользователей	На группу пользователей (отдел)	На одного пользователя
Высокая	1	2	3
Средняя	2	3	4
Низкая	3	4	4

4. В процессе разрешения инцидента, его приоритет может быть изменен по согласованию между Исполнителем и Заказчиком.
5. После получения запроса Исполнитель информирует Заказчика о начале работ по разрешению инцидента, либо предоставляет мотивированный отказ.
6. Информирование Сторон об изменениях в статусе работ по обращению выполняется через Автоматизированную систему регистрации обращений JIRA (по электронной почте). Статусы JIRA, соответствующие стадиям работы над инцидентами представлены в таблице:

JIRA статус	Статус обращения	Описание	Время устранения инцидента	Время исправления дефекта
Open	Зарегистрирован	Инцидент зарегистрирован, ожидается начало работ, либо заново открыт в результате повторного воспроизведения в течение срока наблюдения	Идет	-
In progress	В работе	Анализ инцидента	Идет	-
Waiting for customer	Приостановлено	Ожидается предоставление дополнительной информации по инциденту	Остановлено	Остановлено
In Development	Временное решение	Предоставлено временное решение инцидента, создана связанная задача на устранение дефекта	Остановлено	Идет
Resolved	Полное устранение	Инцидент разрешен полностью, либо поставка с исправлением дефекта передана Заказчику. Ожидается закрытие инцидента.	Остановлено	Остановлено
Closed	Закрыт	Инцидент повторно не воспроизвелся в течение срока наблюдения со дня полного устранения, инцидент закрыт	Остановлено	Остановлено

8. Исполнитель имеет право приостановить работы по инциденту в случае необходимости в получении от Заказчика дополнительной информации, без которой невозможно дальнейшее проведение работ, до момента предоставления Заказчиком недостающих данных. В этом случае Заказчик уведомляет Исполнителя о приостановке работ по инциденту;
9. В случае крайней необходимости и при отсутствии других способов устранения инцидента, представителю Исполнителя может потребоваться выезд к Заказчику. Решение о выезде принимается совместно Заказчиком и Исполнителем.

10. В случае выезда специалиста Исполнителя на площадку Заказчика, сроки обработки Заявки и максимальные сроки решения Инцидента, увеличиваются на время прибытия и допуска специалиста Исполнителя к Системе, расположенной на площадке Заказчика.
11. Сроки решения инцидента указаны в Разделе 0
12. Для выполнения работ сотрудниками Исполнителя на площадке Заказчика в г. Москве должно быть организовано 1 (одно) рабочее место. Если рабочее место не организовано, Исполнитель имеет право отложить начало работ до момента предоставления рабочего места.
13. Инцидент считается полностью устранённым, если Исполнитель предоставил решение, результатом которого стало устранение причины инцидента.
 - а. В качестве решения могут выступать письменные рекомендации, инструкции, программные скрипты, а также обновления ПО
14. При наличии Дефекта ПО, Исполнитель может предоставить обходное решение, которое позволило бы восстановить частично или полностью бизнес-процесс Заказчика. В этом случае инцидент считается решенным.
 - а. Полное устранение произойдет после передачи Исполнителем обновления ПО, содержащее исправление дефекта.
15. Если инцидент повторно проявился в течение 5 дней (срок наблюдения) после полного устранения, то работа над инцидентом продолжается в рамках того же обращения;
16. Обращение по инциденту автоматически закрывается, если инцидент не повторился в течение срока наблюдения;
17. В случае если инцидент повторился после закрытия, Заказчику необходимо зарегистрировать новое обращение.

УСТРАНЕНИЕ ДЕФЕКТОВ

1. В случае наличия Дефекта ПО, Исполнитель информирует Заказчика о регистрации связанного Дефекта в JIRA и сроках предоставления исправления.
2. Максимальные сроки исправления дефектов указаны в Разделе 0
3. В случае если Заказчик настаивает на переносе сроков передачи, приводящих к нарушению условий и сроков по устранению дефектов, данные условия не будут считаться нарушенными.
4. Исполнитель передает исправления дефектов в виде Поставки, содержащей обновление ПО.
5. Поставка готовится и выпускается Исполнителем, передается Заказчику, обязательно включает в себя инструкцию и план по установке. Каждая поставка имеет уникальный идентификатор.
6. Для каждой поставки создается отдельная JIRA- задача с типом Release (поставка), в рамках которой ведутся все коммуникации между Исполнителем и Заказчиком, в частности: планирования сроков и состава, фиксирование результатов ПСИ и даты внедрения в промышленную среду Заказчика. В случае необходимости, к задаче прикладывается обновленная документация.
7. По договоренности с Заказчиком, Исполнитель может привлекаться для оказания содействия при внедрении поставки на тестовую среду.
8. Внедрение поставки на промышленную среду производится специалистами Заказчика.
9. Задача закрывается с внедрением обновления ПО в промышленную среду Заказчика.

КОНСУЛЬТАЦИИ И СЕРВИСНЫЕ ЗАПРОСЫ

1. Консультации бывают 2-х видов:
 - а. Оперативная - консультация ограничена по времени, она не регистрируется в системе JIRA Исполнителя и проводится в режиме онлайн по телефону
 - б. Расширенная - консультация, не укладывающаяся в лимит времени Оперативной консультации. Услуга предоставляется по электронной почте
2. Услуга Сервисный запрос предоставляется по вопросам, не связанным напрямую с функционированием ПО. Услуга предоставляется по электронной почте.
3. Временные параметры оказания услуг описаны в Разделе 0

ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Параметры качества оказания услуг подразумевают, что 80% обращений решаются в указанное целевое время.

СРОКИ УСТРАНЕНИЯ ИНЦИДЕНТОВ И ИСПРАВЛЕНИЯ ДЕФЕКТОВ

Приоритет	JIRA приоритет	Время устранения инцидента	Время исправления дефекта
Критический	Blocker	3 ч.	4 д.
Высокий	Critical	8 ч.	10 д.
Средний	Major	3 д.	40 д.
Низкий	Minor/Trivial	14 д.	90 д.

СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ НЕ СВЯЗАННЫХ С РЕШЕНИЕМ ИНЦИДЕНТОВ

Название услуги	Классификация	Максимальное время предоставления услуги
Оперативная консультация	Консультация по телефону длительностью не более 15 минут	15 минут
Расширенная консультация	Консультация по вопросам, касающимся основного функционала, но недостаточно освещённого в документации к ПО.	3 дня
Сервисный запрос	Запрос, не связанный напрямую с функционированием ПО, например, предоставление доступа в JIRA новому сотруднику, запрос на формирование отчета об обращениях, и т.д.	10 дней

ПРИЛОЖЕНИЯ

ОТЧЕТНОСТЬ

Исполнитель предоставляет Заказчику отчет об обращениях за период на регулярной основе или по запросу.

ID JIRA	Содержание запроса	Приоритет	Текущий статус	Дата регистрации	(Плановая) дата решения	Признак нарушения качества услуги

Список лиц Исполнителя, допущенных к регистрации обращений

ФИО	Роль	Телефон	e-mail

РЕКОМЕНДОВАННАЯ ФОРМА РЕГИСТРАЦИИ ИНЦИДЕНТОВ

Название поля	Описание	Пример правильный	Пример неправильный
Тема письма	Ключевое слово «Инцидент:» + Краткое название инцидента, описывающее проблему с точки зрения пользователя	Инцидент: <i>Ордер не был снят автоматически по окончании торгов</i>	<i>Проблема срочно!</i>
Тело письма			
Описание проблемы	1. Как ведет себя система 2. Как должна вести себя система 3. Разовое поведение или повторяющееся	Торги закончились в ХХХ, а ордер не снялся автоматически, несмотря на то, что время уже УУУ. Другие ордера были сняты.	«Система не работает»
Дополнительная информация	1.Номера сделок, имена тикеров... 2.Снимки экрана 3. Лог файлы	Номер ордера ZZZ, параметры ордера, скриншот, на котором виден ордер и время, приложенные лог файлы за этот день	Нет никакой дополнительной информации, позволяющей идентифицировать проблему
Условия/шаги воспроизведения	Какие-то особенные условия, которые на взгляд Заказчика привели к проблеме	1.Описание последовательности действий клиента 2. Нетипичное поведение рынка (большие скачки) 3. Предшествующие изменения настроек (каких?) 4.Перезапуск(переустановка) отдельных компонентов системы 5.Похоже на проблемы после вывод нового релиза...	Нет шагов воспроизведения или условий
Критичность	Оценка возможных последствий для бизнеса	Средняя (клиент мог бы получить разовый убыток от сделки)	Срочно!!!
Степень влияния	Сколько людей подвержены влиянию	1 клиент	
Контактное лицо с телефоном	Контактное лицо (если отличается от инициатора), с которым можно обсудить проблему. Наличие телефона обязательно!		