# ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ РЕГЛАМЕНТА

Цель данного Регламента:

1. определить порядок взаимодействия Заказчика и Исполнителя;
2. задать способы оценки качества предоставления услуг.

Регламент является обязательным для исполнения участниками процесса со стороны Заказчика и со стороны Исполнителя.

Срок действия Регламента соответствует сроку действия Договора.

Изменения в Регламент вносятся путем согласования и выпуска новой редакции Регламента.

В процессе эксплуатации Системы у Заказчика могут возникнуть вопросы, связанные с функционированием Системы. С данными вопросами Заказчик вправе обратиться к Исполнителю. Обращение осуществляется в виде Запроса. При Классификации Запроса Исполнитель относит его к тому или иному Типу Заявки (ТаблицаТаблица 1).

| Таблица 1 – Типы Заявок |
| --- |
| Тип Заявки | Название типа Заявки | Условия отнесения Запроса к данному типу  |
| Тип 1 | «Проведение настройки ИТ-функциональности» | Запрос относится к данному типу Заявки, если требуется выполнить настройку Системы без изменений Системы. Разработка и написание программного кода при выполнении Заявок данного типа не предусматривается |
| Тип 2 | «ИТ-консультации» | Запрос относится к данному типу Заявки, если требуется получить письменное пояснение, описывающее возможности Системы. Выполнение самих действий в Системе сотрудниками Службы поддержки не производиться |
|  Тип 3 | «Устранение ошибок» | Запрос относится к данному типу Заявки, если требуется внести изменения в данные Системы, вызванные необходимостью устранения ошибки, выявленной в процессе эксплуатации Системы |
| Тип 4 | «Проведение разработки ИТ-функциональности» | Запрос относится к данному типу Заявки, если требуется разработка:1. Печатных форм.2. Отчетов.3. Обменов с внешними системами.4. Доработка Системы по развитию бизнес-функциональности |

В процессе взаимодействии участники осуществляют следующие функции:

Заказчик – формирует, направляет Исполнителю Запросы, акцептует/отклоняет Заявки в случаях, установленных Регламентом, проверяет исполнение Заявок, получает отчеты о результатах выполненной работы.

Исполнитель – регистрирует и Классифицирует Запросы, проводит анализ Заявок, отправляет Заявки на акцептование, исполняет Заявки, формирует отчеты о результатах выполненной работы.

Все взаимоотношения между Исполнителем и Заказчиком в процессе оказания консультационных и информационно-технологических услуг по сопровождению Системы осуществляются в следующем порядке:

Ответственный представитель Заказчика формирует и направляет Запросы Исполнителю способами, перечисленными в Таблице №2 Регламента.

Исполнитель производит регистрацию и Классификацию Запросов, в случаях, установленных настоящим Регламентом - отправку Заявок на акцептование, исполнение Заявок в порядке, представленном в разделе 3 Регламента.

Заказчик в случаях, установленных Регламентом, производит акцептование или отклонение Заявок. Порядок акцепта и отклонения Заявок представлен в разделе 3 Регламента.

Исполнитель осуществляет удаленное (без нахождения специалистов Исполнителя по месту нахождения Заказчика) оказание услуг посредством ресурсов, график доступности которых предоставлен в

 ТаблицеТаблица 2 .

| Таблица 2 – Доступность ресурсов поддержки |
| --- |
| **Ресурсы** | **Описание** | **График доступности** |
| Основной канал e-mail,Портал | Прием Запросов, автоматическая регистрация, получение сведений о статусе Заявок. | Круглосуточно, ежедневно.Допустимое время простоя: за год 20 часов, единовременно 5 часов |
| Специалисты службы поддержки (Skype,telegram, e-mail и др ) | Уведомление об изменении статуса Заявки посредством электронной почты и Портала.Информационная поддержка. | Рабочие дни/часы по Московскому (GMT+4) времени (с понедельника по пятницу, с 08:30 до 17:30, перерыв с 12.00 до 13.00).Кроме выходных и праздничных дней, установленных законодательством Российской Федерации |

Временные показатели решения Заявок, связанных с ошибкой Системы, приведены в Таблице 3:

Таблица 3 - Временные показатели решения Заявок, связанных с ошибкой Системы

| Обращение (уровень критичности) | Описание ситуации | Время первой реакции | Время разрешения |
| --- | --- | --- | --- |
| Проблемы |
| Уровень 1 Критическая ошибка | Ситуация, при которой Система не может выполнять основные документированные функций  | В течение одного рабочего часа с момента регистрации обращения | До 2 рабочих дней  |
| Уровень 2 Серьезная ошибка  | Ситуация, при которой Система в целом работоспособна, но одна (или несколько) из его документированных функций полностью не выполняется, и при этом для такой функции не существует путей получения аналогичного результата другим способом | В течение пяти рабочих часов с момента регистрации обращения | До 5 рабочих дней  |
| Уровень 3 Ошибка  | Ситуация, при которой Система в целом работоспособно, но одна (или несколько) из его документированных функций полностью не выполняется, при этом для такой функции существует путь получения аналогичного результата другим способом, а также, если эта функция выполняется с ограничениями, не отраженными в документации или в иных информационных материалах по функционалу  | В течение восьми рабочих часов с момента регистрации обращения | До 8 рабочих дней  |

Допущения и ограничения, применяемые при сопровождении Системы, приведены в Таблице 4:

| Таблица 4 – Допущения и ограничения на этапе поддержки Системы |
| --- |
| Действие Исполнителя | Условие | Ограничения |
| Ограничения по содержанию Запросов |
| При оказании консультаций по использованию функционала | Пользователи должны быть знакомы с документацией, относящейся к Системе | 1. Консультации оказываются по вопросам, касающимся компонент Системы |
| При оказании консультаций по администрированию Системы  | Заказчиком назначен ответственный за администрирование Системы специалист | 1. Осуществляется консультирование ТОЛЬКО ответственного за администрирование Системы специалиста Заказчика |
| При проведении анализа причин возникновения ошибки | Для проведения анализа причин возникновения ошибки и определения уровня критичности ошибки может потребоваться доступ к Системе Заказчика | 1. Уровень критичности ошибки определяется Исполнителем по результатам Анализа причин возникновения ошибки |
| При проведении анализа Системы Заказчика  | Заказчиком предоставлен Исполнителю доступ к Системе: либо посредством организации удаленных соединений через Virtual Private Network (VPN), либо посредством предоставления выгрузок баз данных | 1. Исполнителем выдаются ТОЛЬКО рекомендации по использованию Системы и корректному ведению (изменению) данных. 2. Решения о корректировке учетных данных принимает Заказчик |

# Технология взаимодействия

## Порядок взаимодействия Заказчика и Исполнителя в процессе оказания консультационных и информационно-технологических услуг по сопровождению Системы

Ответственным представителем Заказчика с помощью контактных и технических средств (Таблица №2 Регламента) формируются и направляются Исполнителю Запросы.

 Исполнитель производит регистрацию, Классификацию Запросов, оценку плановых трудозатрат на исполнение Заявок (только для Заявок типа 4), уведомляет об изменении статуса Заявки Заказчика средствами портала или email.

При наличии портала Заказчик имеет возможность входа на Портал Исполнителя для просмотра Реестра своих Заявок, в которых указано:

* результаты Классификации Запроса Исполнителем;
* статус Заявки (например: в работе, исполнено и т.д.);
* статус акцептования Заявки Заказчиком (по Заявкам типа 4);
* плановые трудозатраты по реализации Заявки (по Заявкам типа 4);
* плановый Срок исполнения или номер и дата релиза Системы в случае, когда при исполнении Заявки должны быть внесены изменения в Систему.

Ответственный представитель Заказчика в случаях, установленных Регламентом, осуществляет акцепт либо отклонение, Классифицированной Исполнителем Заявки, путем проставления признака акцепта либо отклонения.

Исполнитель принимает к исполнению Заявки и исполняет их в соответствии с согласованными трудозатратами и Сроками исполнения.

По окончании работ, специалист Службы поддержки направляет ответ по Заявке Ответственному представителю Заказчика. Если в течение **5 (пяти) рабочих** дней после получения ответа об исполнении Заявки (для Заявок, не требующих обновления релиза, не получен ответ от Заказчика с мотивированным отказом (ответ направляется через Портал), Заявка считается исполненной надлежащим образом, а результат исполнения – принятым Заказчиком.

Уведомление об исполнении Заявки отображается на Портале или отправляется на электронную почту Заказчика.

Порядок регистрации, Классификации Запросов, акцептования и исполнения Заявок представлен в разделе 3 Регламента.

По требованию Заказчика, но не чаще одного раза в месяц, Исполнитель предоставляет Заказчику информационный отчет по выполненным работам.

Ежемесячно до 5 числа текущего месяца Исполнитель направляет информационный отчет о выполненной работе за прошедший.

Заказчик имеет возможность запросить отчет по выполненным работам на любую дату.

## Обращение к Исполнителю

Контактными и техническими средствами для обращения к Исполнителю являются:

- email

- Телефон

Правом обращения к Исполнителю обладают Ответственные представители Заказчика.

При обращении к Исполнителю Ответственный представитель Заказчика обязан указать следующую информацию:

* фамилию, имя, отчество;
* описание сути Запроса;
* критерий выполнения Заявки.
	+ - 1. Описание сути Запроса должно содержать ясные, конкретные, лаконичные вопросы.
			2. В описании должен быть точно и грамотно сформулирован вопрос, требующий разъяснения или дано описание проблемы, требующей решения.
			3. Если Запрос требует более детального описания или приведения примеров в виде «снимков с экрана», необходимо приложить внешний файл с детальным описанием проблемы или алгоритмов для решения данной задачи.

К Запросам, классифицируемым как Заявка 4 типа, в обязательном порядке должно быть прикреплено техническое задание, оформленное в соответствии с Приложением Приложение А.

#

# Порядок КЛАССИФИКАЦИИ запросов, акцепта и исполнения заявок

## Классификация Запросов, исполнение Заявок типа 1 «Проведение настройки ИТ-функциональности»

### Отправка Запроса

* + - 1. Заказчиком должна быть предоставлена обезличенная Система или предоставлен доступ через VPN к Системе.

### Регистрация и Классификация Запроса

* + - 1. Исполнитель осуществляет:
* прием и регистрацию Запросов;
* присвоение типа Заявке;
* определение планового Срока исполнения.
	+ - 1. Регистрация Запроса не должна превышать **2 (двух) часов рабочего времени** Исполнителя с момента отправки Заказчиком Запроса с учетом разницы часовых поясов.
			2. Классификация Запроса не должна превышать **1 (одного) рабочего дня** с даты регистрации Запроса Исполнителем.

### Исполнение Заявки

* + - 1. Исполнитель обеспечивает исполнение Заявки в рамках сроков, определенных на этапе Классификации Запроса.
			2. После завершения работ Исполнитель направляет ответ Ответственному представителю Заказчика, инициировавшему Заявку.

## Классификация Запросов, исполнение Заявок типа 2 «ИТ-консультации»

### Отправка Запроса

### Регистрация и Классификация Запроса

* + - 1. Исполнитель осуществляет:
* прием и регистрацию Запросов;
* присвоение типа Заявке;
* определение планового срока исполнения.
	+ - 1. Регистрация Запроса не должна превышать **2 (двух) часов рабочего времени** Исполнителя с момента отправки Заказчиком Запроса с учетом разницы часовых поясов.
			2. Классификация Запроса не должна превышать **1 (одного) рабочего дня** с даты регистрации Запроса Исполнителем.

### Исполнение Заявки

* + - 1. Исполнитель разрабатывает письменную консультацию по возможностям Системы в объеме, определенном в Заявке, и в сроки определенные на этапе Классификации Запроса.
			2. После завершения работ Исполнитель направляет ответ Ответственному представителю Заказчика, инициировавшему Заявку.

## Классификация Запросов, исполнение Заявок типа 3 «Устранение ошибок»

### Отправка Запроса

* + - 1. Ответственные представители Заказчика осуществляют заполнение обязательных полей и отправку Запроса с помощью Портала.
			2. Заказчиком должна быть предоставлена копия Системы или предоставлен доступ через VPN к Системе.
			3. Заказчиком должна быть предоставлена детальная информация, позволяющая идентифицировать и повторить ошибку на предоставленной обезличенной Системе.

### Регистрация и Классификация Запроса

* + - 1. Исполнитель осуществляет:
* прием и регистрацию Запросов;
* присвоение типа Заявке.
	+ - 1. Регистрация Запроса не должна превышать **2 (двух) часов рабочего времени** Исполнителя с момента отправки Заказчиком Запроса с учетом разницы часовых поясов.
			2. Классификация Запроса не должна превышать **1 (одного) рабочего дня** с даты регистрации Запроса Исполнителем.

### Обработка Заявки

* + - 1. Исполнитель осуществляет проведение анализа содержания Заявки и выявление причины возникновения ошибки:
* в случае если ошибка в Системе подтверждена, то Исполнитель принимает меры к ее устранению;
* в случае если ошибка в Системе вызвана некорректными или неполными данными в базе Заказчика, то Исполнитель подготавливает ответ, содержащий рекомендации по исправлению данных.

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:** | **Заказчик:**Смирнов Дмитрий Михайлович/(Генеральный директор)(м.п.) |
|  |  |

##