



Корпоративный сервис для  
защищенного обмена данными

## Соглашение об уровне сервиса (SLA)

Система MFlash 8.0

Москва, 2024

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Термины, определения и сокращения .....</b>	<b>3</b>
<b>Основные сведения .....</b>	<b>4</b>
<b>Общие условия оказания технической поддержки.....</b>	<b>5</b>
<b>Приоритезация обращений и временные характеристики.....</b>	<b>6</b>
Классификация Обращений по приоритетам .....	6
<b>Параметры уровней поддержки .....</b>	<b>8</b>
Закрепление персонального инженера для Расширенной ТП.....	9
Роль сервис-менеджера для Расширенной ТП.....	9

## ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

**Актуальная версия Продукта** – версия Продукта, которая поддерживается Исполнителем на данный момент времени: устранение дефектов, выпуск обновлений и т.д.

**Версия продукта** – конкретный образ (пакет) Продукта (версии ПО MFlash) с уникальным номером.

**Время реакции** – интервал времени между моментом регистрации обращения у Исполнителя до момента назначения исполнителя.

**Дефект/Ошибка** – причина проблемы или инцидента, связанная с отклонением работы Продукта от нормального функционирования, описанного в документации.

**Доступность** – способность продукта и/или его компонентов выполнять свои функции в определенный период.

**Заказчик** – юридическое лицо, имеющее право на получение услуг технической поддержки.

**Запрос на доработку** – запрос на модификацию функциональности Продукта.

**Запрос на обслуживание/информацию** – запрос от пользователя на предоставление информации, документации или консультации относительно предоставленного Продукта Исполнителем, помощь при обновлениях.

**Инцидент** – незапланированное прерывание или снижение заявленного качества работы Продукта.

**Исполнитель** – ООО «МСОФТ».

**Неактуальная версия Продукта** – версии Продукта, которая была снята с поддержки Исполнителем.

**Обращение** – запрос пользователя, зарегистрированный в системе Исполнителя. К обращениям относятся «Инцидент», «Запрос на обслуживание/информацию», «Запрос на доработку», «Проблема».

**Обходное решение (workaround)** – уменьшение или устранение влияния инцидента или проблемы, для которых в текущий момент недоступно полное разрешение.

**Приоритет** – категория для определения относительной важности обращения.

**Проблема** – основная причина повторяющихся или предотвратимых инцидентов.

**Продукт** – Программное обеспечение (ПО) MFlash (Реестровая запись 2519).

**ТП** – техническая поддержка.

**HotFix** – быстрое временное или постоянное решение ошибок/проблем с Продуктом (чаще всего предоставляется в виде пакета или файла с версией Продукта).

## ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ

<b>Заказчик:</b>	
<b>Серийный номер:</b>	
<b>Период действия тех. поддержки:</b>	
<b>Состав лицензий:</b>	

## ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

1. Обязательным условием оказания технической поддержки является наличие у Заказчика установленной актуальной версии Продукта с действующей лицензией и правом на получение обновлений.
2. Исполнитель осуществляет все работы удалённо. Возможность очных выездов инженеров к Заказчику описана ниже (см. «Параметры уровней поддержки» – Таблица 1).
3. Стандартное рабочее время технической поддержки Исполнителя с 10:00 до 19:00 по московскому времени.
4. Основной канал коммуникации Заказчика с Исполнителем по электронной почте [support@msoftgroup.ru](mailto:support@msoftgroup.ru) или через клиентский портал <https://msoft.helpdeskeddy.com>.
5. В случае фиксации Заказчиком в одном письме несколько обращений, каждое обращение регистрируется отдельно.
6. В случае отсутствия в заявке ответа (реакции) Заказчика в течение 16-ти рабочих дней данная заявка считается неактуальной и закрывается Исполнителем на 17-ый рабочий день, если в заявке не обговаривалось иное. В случае получения ответа от Заказчика закрытая заявка либо переоткрывается, либо создаётся новая (на усмотрение Исполнителя).
7. При обращении в техническую поддержку Заказчику необходимо:
  - указать следующую информацию:
    - наименование Заказчика;
    - контактное лицо: ФИО, рабочий или мобильный телефоны, e-mail;
    - название и версии ПО MFlash, вызвавших проблему;
    - название и версии операционной системы, на которой работает указанное ПО MFlash;
    - статус и суть проблемы;
    - приоритет проблемы;
  - приложить снимки экранов, иллюстрирующих проблему, файлы логов, коды ошибок, текст сообщения ошибок, описание обстоятельств, при которых возникает проблема, и другую значимую для классификации проблемы информацию.
8. HotFix разрабатываются с учетом установки на Актуальную версию Продукта. Для снижения риска возникновения ошибок и сбоев рекомендуется своевременное обновление Продукта до последней предоставляемой версии.
9. Ознакомление с информацией об актуальных версиях Продукта осуществляется Заказчиком на Клиентском портале в разделе «Новости» (ссылка на портал: <https://msoft.helpdeskeddy.com>).
10. При выходе новой версии продукта Исполнитель уведомляет об этом Заказчика письмом или информирует в Обращении на клиентском портале.
11. По умолчанию неактуальными версиями Продукта становятся «-2» версия и ниже (*например, при выходе версии x.x-3 версия x.x-1 становится неактуальной*). В случае если статус версии изменяется не по стандартному сценарию, то Исполнитель уведомляет Заказчика о текущем статусе версии письмом или информирует в Обращении на клиентском портале.
12. Время для перехода на новую версию Продукта Заказчиком – не более 1 месяц с момента получения Release Notes.
13. В случае возникновения ошибок/проблем на неактуальных версиях Продукта Исполнитель может предоставить Заказчику известные и существующие на данный момент решения или рекомендации по обновлению Продукта до актуальной версии.

## ПРИОРИТЕЗАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ВРЕМЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

1. Временные характеристики обработки запросов устанавливаются в зависимости от типа запроса и его приоритета.
2. В расчет времени решения не входит:
  - время получения доступа к системе (при необходимости и согласовании удаленного подключения к ПО Заказчика со стороны Исполнителя);
  - сбор необходимых логов и информации для решения проблемы;
  - время, затраченное Исполнителем на дорогу до Заказчика (при необходимости выезда).
3. При определении приоритета обращения учитывается следующее:
  - Приоритет определяется Исполнителем на базе экспертной оценки либо устанавливается Заказчиком при первоначальном обращении, сопровождая его полной информацией о проблеме, массовости сбоя, влиянии на технологические процессы, бизнес-процессы и пользователей.
  - Приоритет может быть впоследствии пересмотрен и изменен Исполнителем, если его описание будет соответствовать другому уровню.
  - По умолчанию Обращению присваивается приоритет «Низкий».
  - Приоритет может изменяться в течение жизненного цикла обращения в зависимости от текущего статуса и влияния.

Примеры, когда приоритет может быть снижен Исполнителем в процессе выполнения обращения:

- после предоставления временного решения, снижающего негативное влияние на деятельность Заказчика;
  - по согласованию с Заказчиком, если изначально приоритет был избыточно повышен.
4. В первую очередь решаются обращения категории «Инцидент»/«Проблема» с приоритетом «Критический».
  5. Невоспроизводимые инциденты, то есть инциденты, закономерность возникновения которых установить невозможно, не могут иметь приоритет «Критический» или «Высокий».

Инциденту, который возник в тестовой среде, также не может быть присвоен приоритет «Критический» или «Высокий».

### Классификация Обращений по приоритетам

Обращения по приоритетам классифицируются следующим образом:

- **Критический приоритет для инцидента**

Данный приоритет устанавливается в случае, если ошибка приводит к массовой остановке критически важных технологических процессов или бизнес-процессов, при этом отсутствуют обходные или альтернативные решения для восстановления работоспособности ПО MFlash, которая заявлена в документации.

Примеры инцидентов с критическим приоритетом:

- массовая нестабильная работа ПО MFlash, блокировка функциональных возможностей, которые критически влияют на процессы, из-за накопления файлов в обработке;
- утилизация CPU 100% из-за возникновения долгих запросов, которые грузят ПО MFlash и блокируют возможность использования доступных функциональных возможностей, критически влияющих на процессы;

- массовая недоступность web-интерфейса ПО MFlash – невозможность авторизации под УЗ Администратора и Пользователя;
- массовая блокировка процесса по скачиванию/загрузке файлов.

- **Высокий приоритет для инцидента**

Данный приоритет устанавливается в следующих случаях:

- возникновение ошибки в функционировании ПО MFlash, которое заявлено в документации, приводящее к массовой остановке критически важных технологических процессов или бизнес-процессов, но имеются альтернативные или обходные пути решения;
- возникновение ошибки, приводящее к массовой остановке одной из второстепенных бизнес-операций и невозможности выполнения одной или нескольких функциональных возможностей ПО MFlash, при этом альтернативные (ручные и другие) способы продолжать работу отсутствуют.

Примеры инцидентов с высоким приоритетом:

- ошибки, приводящие к неправильной генерации выходных печатных форм и/или статистических отчетов;
- ошибки, приводящие к восстановимой генерации неправильных данных или к восстановимому изменению и/или удалению существующих данных;
- ошибки, приводящие к неверному отображению данных на экране;
- иные неединичные аналогичные ошибки и сбои.

- **Средний приоритет для инцидента**

Данный приоритет устанавливается в следующих случаях:

- возникновение проблемы, приводящей к сокращению функциональности, но существенные функции приложения остаются доступными;
- возникновение ошибки, приводящей к невозможности выполнения одной или нескольких функциональных возможностей ПО MFlash при наличии обходного решения;
- возникновение ошибки или несоответствия, приводящее к несущественному нарушению исполнения технологических процессов при отсутствии обходного решения.

Примеры инцидентов со средним приоритетом:

- ошибки, связанные с выводом информации на экран и/или бумажный носитель и не влияющие на результаты исполнения операции (например, орфографические ошибки в надписях, неправильное расположение или неправильная длина выводимых на экран полей и т.п.).

- **Низкий приоритет для инцидента**

Данный приоритет устанавливается в следующих случаях:

- возникновение проблемы, не приводящей к сокращению функциональности;
- возникновение ошибки или несоответствия, приводящее к несущественному нарушению исполнения технологических процессов при наличии «обходного» решения;
- возникновение других несущественных нарушений при отсутствии массового характера и влияния на бизнес.

- **Низкий приоритет для запросов**

Низкий приоритет также присваивается для следующих запросов:

- Планируемый запрос на обслуживание или информацию.
- Запрос на доработку (без установленного времени для решения):
  - Запрос по расширению функциональности ПО MFlash;
  - Пожелания по доработке ПО MFlash.

## ПАРАМЕТРЫ УРОВНЕЙ ПОДДЕРЖКИ

Параметры уровней поддержки представлены ниже (Таблица 1).

Таблица 1. Параметры уровней поддержки

Параметр	Базовая техническая поддержка	Расширенная техническая поддержка
Регистрация обращений по электронной почте или через клиентский портал	Круглосуточно (Обращения, полученные в не рабочее время Исполнителя, ставятся на удержание до начала рабочих часов Исполнителя)	
Время реакции	2 часа	1 час
Время восстановления критичных бизнес-процессов, функционирующих на базе продукта (без учета времени доступа на площадку Заказчика)	8 часов	4 часа
Время восстановления работоспособности Продукта, не влияющие на критичные процессы (за исключением исправления программных ошибок) (без учета времени доступа на площадку Заказчика)	5 р.д.	3 р.д.
Время предоставления временного или постоянного решения по критичным инцидентам	15 р.д.	10 р.д.
Время предоставления временного или постоянного решения по инцидентам с высоким приоритетом	25 р.д.	15 р.д.
Время предоставления временного или постоянного решения по функциональным инцидентам со средним приоритетом	50 р.д.	20 р.д.
Время предоставления временного или постоянного решения по функциональным инцидентам с низким приоритетом	60 р.д.	30 р.д.
Запрос на доработку (некоторые доработки могут идти за дополнительную плату)	Регистрация	Регистрация
Профилактический выезд инженера на площадку	Не предусмотрено	Не более 4 раз в год
Возможность выезда инженера в выходные и праздничные дни	Не предусмотрено	Не более 2 раз в год (даты обговариваются не ранее, чем за 2 недели до выезда)
Отчётность по обращениям	Не предусмотрено	Ежеквартально по запросу
Выделенный технический инженер	Не предусмотрено	Да
Сервис-менеджер	Не предусмотрено	Да

## Закрепление персонального инженера для Расширенной ТП

Данная услуга подразумевает выделение инженера для работ с обращениями Заказчика в рамках технической поддержки и выполнение им следующих задач:

- регистрация, обработка и контроль всех обращений Заказчика;
- диагностика ошибок, решение технических проблем, эскалация инцидентов на другие уровни (при необходимости);
- информирование Заказчика об актуальных обновлениях;
- консультации по функционалу, обновлению и другим аспектам в использовании ПО MFlash (по запросу);
- очный выезд к Заказчику (при необходимости);
- информирование Заказчика в обращениях о ходе работ;
- удаленное подключение к ПО Заказчика (при необходимости).

## Роль сервис-менеджера для Расширенной ТП

В рамках расширенной технической поддержки сервис-менеджер выполняет следующие задачи:

- обработка, обсуждение и анализ обратной связи от Заказчика;
- анализ запросов на доработку и расширение функционала ПО MFlash;
- ведение отчётности по обращениям;
- формирование удобных процессов по поддержке Заказчика для обеспечения высокого уровня сервиса;
- консультирование Заказчика по вопросам сервиса.