



СВЕДЕНИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО

Соглашение об уровне сервиса

1. Термины и определения

Заказчик – организация, эксплуатирующая Систему.

Система - программное обеспечение «JARVISX» используемое Заказчиком в рамках Лицензионного договора. Исполнитель обладает исключительным правом на программное обеспечение «JARVISX» в соответствии с законодательством РФ.

Портал самообслуживания - Личный кабинет пользователя на портале клиентов службы поддержки (доступ предоставляется Исполнителем).

2. Назначение документа

Данный документ является описанием перечня процессов совершенствования Системы и порядка их исполнения.

3. Перечень процессов совершенствования Системы

Таблица 1 - Перечень процессов совершенствования Системы с указанием времени их функционирования

Наименование процесса	Время исполнения
Обработка обращений	Ежедневно 07:00 - 21:00 МСК
Консультации конечных пользователей Системы	Ежедневно 07:00 - 21:00 МСК
Консультации сотрудников, ответственных за эксплуатацию Системы	Ежедневно 07:00 - 21:00 МСК
Исправление ошибок общего функционала Системы	Рабочие дни с 07:00 до 16:00 МСК
Мониторинг работоспособности Системы	Ежедневно 07:00 - 21:00 МСК
Восстановление Системы после сбоя	24/7 (круглосуточно)
Внесение изменений в функционал Системы по запросу Заказчика	Рабочие дни с 07:00 до 16:00 МСК
Соответствие ФЗ-152, ответственность обработчика ПДн	24/7 (круглосуточно)
Соответствие стандарту информационной безопасности ISO 27001	24/7 (круглосуточно)
Антивирусная защита	24/7 (круглосуточно)
Защита от DDoS атак Qrator labs	24/7 (круглосуточно)
RPO (recovery point objective)	24/7 (круглосуточно)
RTO (recovery time objective)	24/7 (круглосуточно)

4. Порядок работы процессов совершенствования системы

4.1. Обработка обращений от заказчика

Порядок выполнения

Заказчик отправляет обращение Исполнителю одним из способов, указанных в таблице 2:

Таблица 2 Каналы обращения в службу поддержки

Канал	Контакт	Время обработки обращений
Электронная почта	sp@virtusystems.ru	Ежедневно 07:00 - 21:00 МСК
Телефон	+7 (499)5069105	Ежедневно 07:00 - 21:00 МСК
Клиентский портал	http://jira.virtusystems.ru/servicedesk/customer/portal	Ежедневно 07:00 - 21:00 МСК

В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Запрос должен включать следующую информацию:

- Название компании и продукта;
- Учетная запись пользователя, под которой зафиксирована ошибка (Логин, ФИО, название филиала или партнера);
- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы;
- По возможности включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы.

По обращению Пользователя Система учета заявок JarvisX автоматически регистрирует заявку в течение 5 минут после получения обращения. Заявке присваивается уникальный номер, который немедленно отображается в Личном кабинете инициатора заявки или отправляется в письме на e-mail адрес инициатора заявки.

После регистрации заявки Исполнитель проводит анализ проблемы с целью ее категорирования. Если информации, содержащейся в заявке, недостаточно для однозначной трактовки требований, Исполнитель задает уточняющие вопросы.

После проведения анализа, заявке присваивается категория, соответствующая одному из приведенных в Таблица 1 - Перечень процессов совершенствования Системы с указанием времени их функционирования процессов и устанавливаются сроки выполнения работ, указанная информация отображается в личном кабинете инициатора заявки или отправляется в письме на e-mail адрес инициатора заявки.

4.2. Консультации конечных пользователей Системы, консультации сотрудников

Предусловие

Полученное обращение категорировано как консультация.

Порядок выполнения

Исполнитель отправляет ответ на вопрос инициатора заявки, прикладывает инструкции и необходимы графические пояснения для процесса Консультация.

Исполнитель запрашивает у инициатора заявки подтверждение возможности закрытия заявки.

Соглашение об уровне сервиса

Заказчик закрывает её на Клиентском портале.

Дополнительные условия и порядок выполнения

1. *Заказчик уведомил о возможности закрыть заявку, но не закрыл заявку на Клиентском портале.*

Исполнитель прикрепляет к заявке полученное подтверждение, самостоятельно закрывает заявку.

2. *В течение 3 рабочих дней с момента запроса подтверждения Инициатор заявки не подтвердил и не опроверг возможность закрытия заявки.*

Исполнитель закрывает заявку без фактического подтверждения от Инициатора заявки.

4.3. Исправление ошибок функционала Системы

Предусловие

Заказчик обратился на портал поддержки.

Исполнитель идентифицировал обращение как запрос на исправление ошибки в Системе.

Порядок выполнения

Исполнитель устраняет выявленную ошибку в Системе.

Исполнитель самостоятельно проводит тестирование изменений в функционале.

Исполнитель обновляет демонстрационный стенд, либо выполняет внеплановое обновление системы.

Исполнитель уведомляет инициатора заявки о выполнении работ и запрашивает подтверждение возможности закрытия заявки.

Заказчик закрывает заявку на Клиентском портале.

Дополнительные условия и порядок выполнения

1. *Заказчик уведомил о возможности закрыть заявку, но не закрыл заявку на Клиентском портале.*

Исполнитель прикрепляет к заявке полученное подтверждение, самостоятельно закрывает заявку.

2. *В течение 3 рабочих дней с момента запроса подтверждения Заказчик не подтвердил и не опроверг возможность закрытия заявки.*

Исполнитель закрывает заявку без фактического подтверждения от Инициатора заявки.

3. *Исправление ошибки не требует обновления демонстрационного стенда и может быть выполнено путем изменения в данных стенда*

Исполнитель выполняет изменения в данных путем выполнения SQL-скриптов или специализированных модулей.

4.4. Мониторинг работоспособности Системы

Порядок выполнения

Автоматическая система мониторинга показателей работы системы осуществляет фиксацию показателей нагрузки и общей работоспособности системы и элементов инфраструктуры демонстрационного стенда.

При выходе показателей работы системы за допустимые границы автоматическая система мониторинга направляет уведомление в службу поддержки.

Соглашение об уровне сервиса

Специалист службы поддержки обрабатывает уведомление от автоматической системы мониторинга, проводит анализ.

В случае выявления проблем в работе системы или инфраструктуры системы Исполнитель устраняет возникшую проблему.

Состав показателей и допустимые границы

Исполнитель самостоятельно определяет перечень необходимых показателей нагрузки и работоспособности Системы, элементов инфраструктуры и их допустимые значения.

4.5. Восстановление работоспособности системы после отказа в обслуживании

Предусловие

Полученное обращение категорировано как отказ в обслуживании запросов пользователей, сбой в работе Системе. Под отказом в обслуживании понимается состояние Системы, при котором более 50% запросов более 50% пользователей не могут быть обработаны Системой.

Порядок выполнения

Исполнитель проводит первичный анализ причины отказа в обслуживании, убеждается, что отказ не вызван плановым обновлением Системы.

Исполнитель восстанавливает функционирование Системы.

После выполнения работ Исполнитель информирует инициатора заявки и запрашивает подтверждение возможности закрытия заявки.

Заказчик закрывает заявку на Клиентском портале.

Исполнитель выполняет поиск причин отказа в обслуживании и их устранения в соответствии с п. 4.6 настоящего документа.

Дополнительные условия и порядок выполнения

1. *Заказчик уведомил о возможности закрыть заявку, но не закрыл заявку на Клиентском портале.*

Исполнитель прикрепляет к заявке полученное подтверждение, самостоятельно закрывает заявку

2. *В течение 3 рабочих дней с момента запроса подтверждения Инициатор заявки не подтвердил и не опроверг возможность закрытия заявки.*

Исполнитель закрывает заявку без фактического подтверждения от Инициатора заявки.

3. *Исполнитель определил, что отказ в обслуживании является следствием планового или внепланового обновления Системы*

Исполнитель при необходимости уведомляет об этом клиента, самостоятельно закрывает заявку на клиентском портале.

4.6. Внесение изменений в функционал Системы по запросу Заказчика

Предусловие

Исполнитель идентифицировал обращение соответствующим данному процессу.

Порядок выполнения

Исполнитель определяет границы, стоимость, объем и сроки проведения работ.

Соглашение об уровне сервиса

Заказчик утверждает стоимость, объем и сроки проведения работ.

Исполнитель выполняет доработку Системы в рамках согласованных границ, стоимости и сроков выполнения работ. В процессе доработки системы в зависимости от характера работ Исполнитель может (но не обязан) согласовывать с Заказчиком:

- требования к дизайну пользовательского интерфейса;
- модель страхового продукта/печатных форм;
- спецификации интеграционных интерфейсов;
- формы отчетов;
- другие документы, содержащие требования к выполняемым работам.

Исполнитель проводит самостоятельно альфа- и бета-тестирование изменений в функционале.

Исполнитель по согласованию с Заказчиком сроков внедрения изменений на промышленном стенде обновляет промышленный стенд.

Исполнитель уведомляет инициатора заявки о выполнении работ и запрашивает подтверждение возможности закрытия заявки.

Заказчик закрывает заявку на Клиентском портале.

Дополнительные условия и порядок выполнения

1. *Заказчик уведомил о возможности закрыть заявку, но не закрыл заявку на Клиентском портале.*

Исполнитель прикрепляет к заявке полученное подтверждение, самостоятельно закрывает заявку.

2. *В течение 3 рабочих дней с момента запроса подтверждения Заказчик не подтвердил и не опроверг возможность закрытия заявки.*

Исполнитель закрывает заявку без фактического подтверждения от Заказчика.

5. Наличие персонала

На текущий момент по штатному расписанию в разработке и поддержке Системы задействовано:

- Разработка - 64 сотрудника (ПМы, Аналитики, Программисты, Тестировщики);
- Поддержка – 13 сотрудников (Руководитель, Консультанты).

6. Информация о размещении сотрудников

Разработка и поддержка расположена в офисах компании по следующим адресам:

- г. Мытищи, Волковское шоссе, владение 5А, строение 1;
- г. Пермь, ул. Куйбышева, 95Б.

На текущий момент сотрудники компании находятся в дистанционном режиме работы. Со всеми сотрудниками заключены индивидуальные дополнительные соглашения о дистанционном режиме работы.