



eXpress

Презентация услуг

Технической поддержки

Варианты технической поддержки



Вид поддержки

8/5

24/7

Премиальная

Вид оформления услуги

Договор на оказание услуг технической поддержки

Большое количество дополнительных услуг

- » Выделенный инженер
- » Персональный менеджер по поддержке
- » Администрирование и обслуживание
- » Выезд на площадку заказчика

Разнообразные способы взаимодействия

- » Чат
- » Web-интерфейс
- » E-Mail
- » Телефон

Комбинируя график и необходимые услуги, можно сформировать индивидуальный пакет поддержки.

Сравнение вариантов поддержки

X

		8/5	24/7	Премиальная
% обращений, выполненных в установленный срок (в рамках SLA)		90	90	90
Прием и регистрация запросов		В рабочие дни с 10:00 до 19:00 (МСК)	24/7	24/7
Консультации		В рабочие дни с 10:00 до 19:00 (МСК)	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 (МСК)	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 (МСК)
Работы по администрированию системы		В рабочие дни с 10:00 до 19:00 (МСК)	24/7	24/7
Устранение инцидентов критического / высокого приоритета		В рабочие дни с 10:00 до 19:00 (МСК)	24/7	24/7
Время первоначальной реакции		1 час	1 час	15 минут
Сроки решения По обращениям	1-й приоритет (критический)	5 часов	5 часов	4 часов
	2-й приоритет (высокий)	8 часов	8 часов	6 часов
	3-й приоритет (средний)	16 рабочих часов	16 часов	16 часов
	4-й приоритет (низкий)	40 рабочих часов	40 рабочих часов	40 рабочих часов
Услуги администрирования системы		Доступно опционально	Доступно опционально	120 часов в год*
Выезд на площадку заказчика для решения сложных вопросов/проведения проактивных мероприятий		Доступно опционально	Доступно опционально	По необходимости, но не более 1 раза в квартал
Выделенный инженер		Доступно опционально	Доступно опционально	Да
Персональный менеджер по поддержке		Доступно опционально	Доступно опционально	Да
Отчет о качестве сервиса (SLA)		Да	Да	Да

(*) Минимальное количество часов для данного типа поддержки. Возможно расширение объема. Часы определены для рабочего времени, по МСК. При необходимости проведения работ во внерабочее время часы тарифицируются по двойной ставке.

Сравнение видов технической поддержки



8/5

Прием и регистрация обращений с 10 до 19 (МСК)
по рабочим дням

Восстановление работоспособности при инциденте
за установленное время в зависимости от критичности сбоя.
По обращениям устанавливается время реакции и сроки решения
(SLA). Поддержка становится единой точкой входа всех
обращений: как технических, так и пользовательских.
Предоставляется отчетность, доступ к автоматизированной
системе регистрации заявок

Возможно опционально включить набор дополнительных услуг, что
приведет к сокращению сроков простоя при технических
процедурах

Например:

- » профилактические работы, направленные на предотвращение сбоев
- » участие квалифицированных инженеров в сложных процессах администрирования системы (обновление версии платформы, оптимизация настроек серверов)
- » анализ производительности и предоставление рекомендаций

24/7

Прием и регистрация обращений - 24/7

Рекомендуется для распределенных по часовым
поясам компаний

Круглосуточное (в том числе в выходные и
праздничные дни) восстановление
работоспособности при критическом/высоком
инцидентах за установленное время в зависимости
от критичности сбоя. По заявкам устанавливается
время реакции, сроки решения (SLA)

Возможно включить набор дополнительных услуг

Премиальная

Рекомендуется в случае масштабного
(более 10 тысяч пользователей) решения

Включено 120 часов работ по администрированию системы.
Включены услуги выделенного инженера и персонального
менеджера
по поддержке

Круглосуточное восстановление работоспособности при
критических/высоких инцидентах с сокращенными сроками
реагирования и устранения сбоев

Выделенный инженер, знакомый с особенностями решения,
осуществляющий помощь в администрировании системы, что
сокращает время устранения сбоев. Опционально доступны
выезды на площадку

Персональный менеджер по поддержке, который берет на себя все
организационные вопросы и задачи по приоритезации
обращений, их эскалации и работы по запросам на новые
функции. Полностью ведет статусы по всем обращениям и задачам
заказчика

Анализ основных параметров производительности и
предоставление рекомендаций. Проактивный анализ и устранение
ошибок промышленной эксплуатации, в том числе совместно
с инженерами смежных систем

Отслеживание обновлений клиентского ПО и публикация
обновлений клиентского ПО на внутренних ресурсах

Описание видов технической поддержки



8/5

24/7

Премиальная

В каждый из видов технической поддержки изначально включен базовый пакет услуг:

- » Удаленная консультация, диагностика, выявление причин сбоя без выезда на площадку Заказчика
- » Устранение сбоя, возврат в работоспособное состояние
- » Проверка работы сбойного компонента
- » Моделирование проблем
- » Сопровождение багов, переданных в разработку Исполнителя
- » Проверка на наличие ошибок промышленной эксплуатации Системы
- » Отчет о качестве сервиса (SLA)

Опционально доступны услуги администрирования системы, выезда на площадку, выделенного инженера, персонального менеджера по поддержке.

Исполнитель берет на себя обязательства восстановления работоспособности системы. Между собой различается графиком оказания услуг. По заявкам устанавливается время реакции, сроки решения (SLA). Вводится классификация по приоритетам.

Предоставляется ряд дополнительных услуг, делающих эксплуатацию Системы практически бесперебойной: моделирование проблем (воспроизведение ситуаций, не являющихся сбоями в системе, но препятствующих ее нормальному функционированию); сопровождение разработки нового функционала системы (интеграции, боты, SmartApp). Предоставляется отчетность, доступ к автоматизированной системе регистрации заявок.



Дополнительный набор услуг

Поддержка тестовой и developer площадок

Поддержка Chat Bot, типовых и заказных SmartApp

Услуги администрирования системы

Мониторинг ключевых параметров системы,
тюнинг пороговых значений

Проактивный анализ и устранение ошибок промышленной
эксплуатации, в том числе совместно с инженерами смежных
систем

Регулярное обновление серверов продуктивного
ландшафта

Формирование требований по доработкам системы
и отслеживание их реализации

Публикация обновлений клиентского ПО на внутренних
ресурсах, поддержка публикации брендированного
приложения

Отслеживание обновлений клиентского ПО

Приоритеты



1-й приоритет (критический)

Система полностью неработоспособна у всех пользователей, обходных путей по работе в системе не существует. Работоспособность не может быть восстановлена силами Заказчика даже в ограниченных размерах



2-й приоритет (высокий)

Работоспособность Системы значительно ухудшена, часть функций могут быть недоступны. Нет применимого обходного пути решения, однако Система сохраняет работоспособность в целом. Бизнес-процессы не нарушены. Нормальная работоспособность не может быть восстановлена силами Заказчика.

Примеры сбойных ситуаций:

- » массово не работает функция передачи сообщений, сообщения передаются с перебоями
- » массово не работает функция звонков, односторонняя слышимость, звонки разрываются
- » массово не работает SmartApp или чат-бот
- » не работает функция DLPS
- » не работает функция push-уведомлений
- » не работает функция передачи файлов

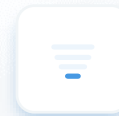


3-й приоритет (средний)

Работоспособность Системы незначительно ухудшилась, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения.

Примеры сбойных ситуаций:

- » не работает функция сбора метрик
- » не работает функция администрирования системы (консоль администратора)
- » не работает функция отрисовки роутинга
- » не работает функция e-mail уведомлений
- » прочие проблемы работоспособности Системы, не относящиеся к высокому приоритету



4-й приоритет (низкий)

Работоспособность Системы не затронута: незначительное неудобство, ошибка в документации и т.п., которые не препятствуют проведению операций в Системе. Проблема не оказывает влияния на деятельность конечных пользователей или это влияние очень незначительно. Клиентское приложение не работает\работает с ошибками у отдельных пользователей, т.е. не носит массовый характер

Правила присвоения и изменения приоритетов



1

Обращению, в котором нет подробного описания проблемы по умолчанию присваивается **низкий** приоритет

2

Приоритет может быть **поднят** в процессе диагностики проблемы, либо при получении дополнительной информации от Заказчика

3

Если в процессе диагностики выясняется, что приоритет, выставленный Заказчиком, **не соответствует действительности**, Заказчик уведомляется об этом и приоритет изменяется

4

Понижение приоритета обращения вследствие частичного восстановления работоспособности **с критического на высокий** и при частичном восстановлении функциональности **с высокого на средний** возможно по согласованию с Заказчиком

Расчет стоимости



Стоимость поддержки рассчитывается исходя из графика поддержки, количества пользователей, количества CTS серверов и решения по отказоустойчивости.

Дополнительные услуги, влияющие на стоимость поддержки:



Выделенный инженер



Выездная поддержка на серверной площадке



Персональный менеджер по поддержке



Расширенная отчетность и аналитика по обращениям



Необходимость организации удаленного доступа



Поддержка ChatBot и/или SmartApp

Узнать больше

и развернуть корпоративный сервер

sales@express.ms

www.express.ms

