

Каталог услуг ООО «ИМЦ»

№	Наименование услуги	Получаемый результат
1.	Проведение технического (предпроектного) обследования объекта / задачи Заказчика	Техническое задание (ТЗ) на проектирование новой информационной системы (ИС) / Коммерческое предложение на использование готовых из Каталога программных продуктов и их адаптации
2.	Проектирование ИС для Заказчика	Техническая проектная документация для создания новой ИС / ТЗ на адаптацию готового программного продукта
3.	Разработка ИС	Новая информационная система или адаптация готового программного продукта для решения задачи Заказчика, включающая необходимую эксплуатационную документацию
4.	Внедрение ИС у Заказчика	Информационная система, эксплуатируемая на объектах Заказчика
4.1	Подключение необходимого оборудования, установка и настройка ИС	Работоспособная система на объекте Заказчика
4.2	Обучение пользователей	Коллективная и индивидуальная форма обучения пользователей системы, дополнительные консультации для персонала при необходимости
4.3	Доводка системы в опытной эксплуатации	Адаптированная к особенностям работы на объекте, а также с учетом замечаний пользователей ИС
5.	Гарантийные обязательства на ИС	Бесплатное устранение ошибок и несоответствий системы ТЗ Заказчика в оговоренный договором период времени (не более 12 месяцев)
6.	Сопровождение ИС у Заказчика	Техподдержка ИС в работоспособном состоянии на объекте Заказчика
6.1	Предоставление доступа к специальному сайту техподдержки	Предоставление доступа клиента к личному кабинету, включая доступ к новостям, технической библиотеке по продуктам, обмен технической и организационной информацией с разработчиками и службой сопровождения ИС
6.2	Разовые услуги техподдержки	
6.2.1	Предоставление и (при необходимости) установка обновления ИС	Обновление необходимо для поддержки программного обеспечения системы в актуальном состоянии при изменении нормативных документов, для улучшения эффективности и производительности её работы, а также исправления обнаруженных ошибок и устранения замечаний пользователей
6.2.2	Предоставление обновления справочников и классификаторов ИС	Поддержка в актуальном состоянии информационного обеспечения системы
6.2.3	Доработка ИС под индивидуальные требования Заказчика	Обеспечение дополнительной функциональности ИС, отсутствующей ранее в системе и необходимой Заказчику
6.2.4	Консультации пользователей ИС по особенностям её использования	Осуществляется дистанционно с использованием средств телекоммуникаций либо с выездом специалистов на объект Заказчика
6.2.5	Системное администрирование ИС (ОС, СУБД, ПО, 1С:Предприятие)	Осуществляется при необходимости дистанционно с использованием средств телекоммуникаций либо с выездом специалистов на объект Заказчика
6.2.6	Устранение аварийных ситуаций, возникших на объекте Заказчика.	Осуществляется при необходимости дистанционно с использованием средств телекоммуникаций либо с выездом специалистов на объект Заказчика
6.2.7	Проведение системно-технического обслуживания (СТО) компьютерной инфраструктуры на объекте Заказчика	СТО серверного и сетевого оборудования, СКС, компьютеров АРМ и периферийного оборудования
6.3	Абонентское сопровождение ИС	Договор на комплексное техобслуживание ИС на объектах Заказчика в течение определенного периода времени (обычно календарный год), включающий состав необходимых услуг из п.6.2

Типовое соглашение об уровне предоставления услуги (SLA)

Способы приёма обращений клиентов

Сервис удаленного on-line взаимодействия со специалистами Исполнителя – Личный кабинет технической поддержки (далее Личный кабинет).

Личный кабинет должен являться основным каналом взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком. Доступ в Личный кабинет должен предоставляться по персональной связке логин и пароль для определенного Заказчиком списка сотрудников. Заказчик обязуется подготовить и передать Исполнителю список сотрудников, которым необходимо предоставить доступ в Личный кабинет, в течении 3 (трёх) рабочих дней с даты заключения договора.

Заказчик обязуется регистрировать, а Исполнитель обязан обрабатывать каждое зарегистрированное в Личном кабинете обращение в соответствии с требованиями, указанными в разделе «*Обработка обращений клиентов*».

Электронная почта.

Исполнитель обязан регистрировать в Личном кабинете и обрабатывать поступившие по электронной почте обращения только от зарегистрированных в Личном кабинете сотрудников Заказчика. Обработка таких обращений должна осуществляться в соответствии с требованиями, указанными в разделе «*Обработка обращений клиентов*».

Обращения, полученные от незарегистрированных в Личном кабинете сотрудников Заказчика, должны пересылаться на электронную почту Заказчика без регистрации в Личном кабинете и обработки со стороны Исполнителя.

Единый многоканальный телефонный номер (далее Горячая линия).

Предоставление устных консультаций по Горячей линии должно осуществляться незамедлительно в процессе обращения. В случае если решение вопроса не может быть проведено незамедлительно, специалисты Исполнителя должны уточнить контакты обратившегося и установить сроки обратной связи по возникшему вопросу. Сроки обратной связи не должны превышать 3 (трёх) рабочих дней.

Обработка обращений клиентов

Исполнитель обязан в течении 1 рабочего дня с даты регистрации обращения в Личном кабинете провести первичный анализ обращения. В результате первичного анализа Исполнителем должна быть проведена следующая обработка обращений.

Категоризация обращения.

Каждому обращению должна быть присвоена одна из следующих категорий:

А) Ошибка

К данной категории относятся обращения, в рамках которых четко прослеживается проблема на уровне кода компоненты Системы. Компонента Системы работает некорректно или не работает в рамках заявленных функциональных возможностей.

Б) Поддержка

К данной категории относятся обращения, в рамках которых достаточно провести консультацию пользователя по вопросам работы компоненты Системы либо решить вопросы отображения в компоненте Системе той или иной учетной ситуации без внесения изменений в исходные коды компоненты Системы.

В) Улучшение

К данной категории относятся обращения, в рамках которых необходимо провести доработку компоненты Системы под уникальные требования Заказчика или разработку новых функциональных возможностей компоненты Системы.

Определение приоритета обращения.

По каждому из обращений должен быть определён приоритет:

А) Срочный

Приоритет присваивается обращениям высокой важности, по которым требуется незамедлительное исполнение. К таким обращениям должны относиться гарантийные случаи и случаи, когда работа пользователя с компонентой Системой (или ее частью) невозможна.

Б) Высокий

Приоритет присваивается важным обращениям, по которым требуется срочное исполнение. К таким обращениям относятся случаи, когда использование заявленного функционала компоненты Системы ограничено, но имеются альтернативные способы отражения учетной ситуации в компоненте Системы.

В) Нормальный

Приоритет присваивается обращениям, по которым решение носит консультационный характер, или может быть отложено до выхода планового обновления компоненты Системы.

Г) Низкий

Приоритет присваивается обращениям, не связанным с текущими функциональными возможностями компоненты Системы и/или являющимися предложениями по улучшению работы компоненты Системы.

Назначение конкретного исполнителя.

По каждому из обращений со стороны Исполнителя должен быть назначен ответственный сотрудник.

Уточнение требований (при необходимости).

В случае, когда по обращению Исполнителю требуется дополнительная информация от Заказчика, Исполнитель обязан связаться с поставившим обращение сотрудником Заказчика по телефону. Если получить необходимые сведения по телефону не получилось, Исполнитель обязан зарегистрировать свой вопрос по обращению в Личном кабинете и изменить статус обработки обращения на «Ожидание разъяснений» (или подобный). По обращениям Личного кабинета, находящимся в статусе «Ожидание разъяснений» Заказчик обязуется оставить необходимые комментарии в течении 3 (трёх) рабочих дней. По истечению указанного срока Исполнитель имеет право закрыть обращение без дальнейшей обработки, если требуемого комментария от Заказчика не последовало.

Установить плановую дату решения вопроса.

По каждому из обращений, не переведенным в статус «Ожидание разъяснений», Исполнитель обязан указать плановую дату предоставления решения Заказчику.

Обращениям, по которым завершён первичный анализ и не установлен статус «Ожидание разъяснений», должен быть присвоен статус «В работе».

По обращениям, перешедшем в статус «В работе» Исполнителем и Заказчиком должны соблюдаться сроки работ, согласно определенным при первичном анализе обращения категориям и приоритетам (п.1, п.2, п.3). В случае немотивированного нарушения сроков Заказчиком, Исполнитель выполняет работы в сроки по своему усмотрению.

1. Сроки по обращениям категории «Ошибка»:

Приоритет	Требования к срокам выполнения работ
Срочный	1. Исполнитель обязан предоставить решение в течение 1 (одного) рабочего дня с момента окончания первичного анализа обращения. 2. Заказчик обязан принять решение или предоставить Исполнителю список замечаний по предоставленному решению в течение 1 (одного) рабочего дня с даты получения решения от Исполнителя. 3. Исполнитель обязан устранить полученные замечания и предоставить решение в течение 1 (одного) рабочего дня с даты получения списка замечаний. 4. Если выполнить свои действия в обозначенные сроки Исполнителю и/или Заказчику не представляется возможным, сторона, нарушающая сроки обязана уведомить вторую сторону не позднее чем за 4 рабочих часа до истечения требуемого срока.
Высокий	Исполнитель обязан предоставить решение не позднее, чем в рамках следующего внепланового обновления компоненты Системы.
Нормальный	Исполнитель обязан предоставить решение не позднее, чем в рамках следующего планового обновления компоненты Системы.
Низкий	Исполнитель обязан предоставить решение в рамках одного из последующих плановых обновлений компоненты Системы.

2. Сроки по обращениям категории «Поддержка»:

Приоритет	Требования к срокам выполнения работ
Срочный	1. Исполнитель обязан предоставить решение в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента окончания первичного анализа обращения. 2. Заказчик обязан принять решение или предоставить Исполнителю список замечаний по предоставленному решению в течение 3 (трёх) рабочих дней с даты получения решения от Исполнителя. 3. Исполнитель обязан устранить полученные замечания и предоставить решение в течение 3 (трёх) рабочих дней с даты получения списка замечаний.
Высокий	

	4. Если выполнить свои действия в обозначенные сроки Исполнителю и/или Заказчику не представляется возможным, сторона, нарушающая сроки обязана уведомить вторую сторону не позднее чем за 1 рабочий день до истечения требуемого срока.
Нормальный	1. Исполнитель обязан предоставить решение в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента окончания первичного анализа обращения. 2. Заказчик обязан принять решение или предоставить Исполнителю список замечаний по предоставленному решению в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения решения от Исполнителя.
Низкий	3. Исполнитель обязан устранить полученные замечания и предоставить решение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения списка замечаний. 4. Если выполнить свои действия в обозначенные сроки Исполнителю и/или Заказчику не представляется возможным, сторона, нарушающая сроки обязана уведомить вторую сторону не позднее чем за 1 рабочий день до истечения требуемого срока.

2.3. Сроки по обращениям категории «Улучшение»:

Приоритет	Требования к срокам выполнения работ
Нормальный	1. Решение предоставляется Исполнителями в одном из последующих плановых обновлений компоненты Системы по согласованию с Заказчиком. 2. Заказчик обязан принять решение или предоставить Исполнителю список замечаний по предоставленному решению в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения решения от Исполнителя.
Низкий	3. Исполнитель обязан устранить полученные замечания и предоставить решение не позднее, чем в рамках ближайшего внепланового обновления компоненты Системы. 4. Если выполнить свои действия в обозначенные сроки Исполнителю и/или Заказчику не представляется возможным, сторона, нарушающая сроки обязана уведомить вторую сторону не позднее чем за 1 рабочий день до истечения требуемого срока.