

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА

Соглашение об уровне сервиса (далее – Соглашение) распространяется на клиентов ООО «Компания Омитекс», обслуживаемых в рамках сервисных пакетов (ежемесячное абонентское обслуживание) в пределах включённого в них объёма работ. Обязательным требованием применения условий настоящего Соглашения является отсутствие у клиента задолженности по текущим договорам перед ООО «Компания Омитекс». Обслуживание клиентов по разовым договорам не покрывается настоящим Соглашением.

ПРИОРИТЕТЫ ИНЦИДЕНТОВ

Каждому инциденту (заявке на обслуживание) присваивается один из четырёх уровней приоритета (П1-П4) в зависимости от масштаба инцидента и его влияния на бизнес-процессы клиента. Указанные ниже уровни приоритетов применяются исключительно в будние дни в рабочее время (9:00-18:00):

		Масштаб инцидента		
		Малый	Средний	Большой
Влияние инцидента	Низкое	<p>П4</p> <p>Масштаб: Малый Затронут один пользователь или небольшая группа пользователей</p> <p>Влияние: Низкое Скорее неудобство, нежели прекращение работы</p>	<p>П3</p> <p>Масштаб: Средний Затронута подразделение или большая группа пользователей</p> <p>Влияние: Низкое Скорее неудобство, нежели прекращение работы</p>	<p>П3</p> <p>Масштаб: Большой Затронута компания в целом</p> <p>Влияние: Низкое Скорее неудобство, нежели прекращение работы</p>
	Среднее	<p>П3</p> <p>Масштаб: Малый Затронут один пользователь или небольшая группа пользователей</p> <p>Влияние: Среднее Присутствует единичная проблема, либо существует временное решение минимизации последствий инцидента</p>	<p>П3</p> <p>Масштаб: Средний Затронута подразделение или большая группа пользователей</p> <p>Влияние: Среднее Присутствует единичная проблема, либо существует временное решение минимизации последствий инцидента</p>	<p>П2</p> <p>Масштаб: Большой Затронута компания в целом</p> <p>Влияние: Среднее Присутствует единичная проблема, либо существует временное решение минимизации последствий инцидента</p>
	Высокое	<p>П2</p> <p>Масштаб: Малый Затронут один пользователь или небольшая группа пользователей</p> <p>Влияние: Высокое Простаивает большинство бизнес-процессов</p>	<p>П2</p> <p>Масштаб: Средний Затронута подразделение или большая группа пользователей</p> <p>Влияние: Высокое Простаивает большинство бизнес-процессов</p>	<p>П1</p> <p>Масштаб: Большой Затронута компания в целом</p> <p>Влияние: Высокое Простаивает большинство бизнес-процессов</p>

Инциденты обрабатываются по принципу FIFO (первый пришёл – первый ушёл), заявки выстраиваются в общую очередь в соответствии с присвоенным им приоритетом на этапе предварительной диагностики инженером первого уровня. По запросу уровень приоритета может быть повышен, но данное действие не гарантируется в рамках настоящего Соглашения.

Инженеры ООО «Компания Омитекс» могут оказывать техническую поддержку в нерабочее время (в том числе в выходные дни), но такие запросы рассматриваются как предоставление исключительных услуг с взиманием дополнительной оплаты. Предоставление технической поддержки в нерабочее время осуществляется по принципу приложения максимальных усилий с нашей стороны для удовлетворения возникшего запроса, но не гарантируется, и время реакции на такие инциденты не устанавливается.

УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Уровни технической поддержки, установленные в нашей компании:

Уровень технической поддержки	Описание
Первый уровень	Все заявки начинают обрабатываться инженерами 1 уровня технической поддержки. На этом уровне проблема идентифицируется и фиксируется в информационной системе, выполняется диагностика и устранение выявленной программно-аппаратной неисправности.
Второй уровень	Заявки, которые не могут быть закрыты инженерами 1 уровня технической поддержки, передаются более опытным инженерам 2 уровня.

ВРЕМЯ РЕАКЦИИ

Время реакции на инцидент в будние дни в рабочее время (9:00-18:00) в зависимости от его приоритета:

Приоритет	Время реакции	Максимальное время начала устранения	Время передачи заявки на 2 уровень технической поддержки	Максимальное время устранения	Успешность
П1 = Экстренный	30 мин	45 мин	1 час	4 часа	90%
П2 = Высокий	30 мин	1 час	2 часа	8 часов	
П3 = Обычный	30 мин	2 часа	4 часа	24 часа	
П4 = Следующий визит	30 мин	1 месяц	-	1 месяц	

Время реакции – это максимальное время, в течение которого инженер 1 уровня технической поддержки свяжется с клиентом для уточнения всех необходимых деталей проблемы и дополнит ими созданную ранее заявку на обслуживание.

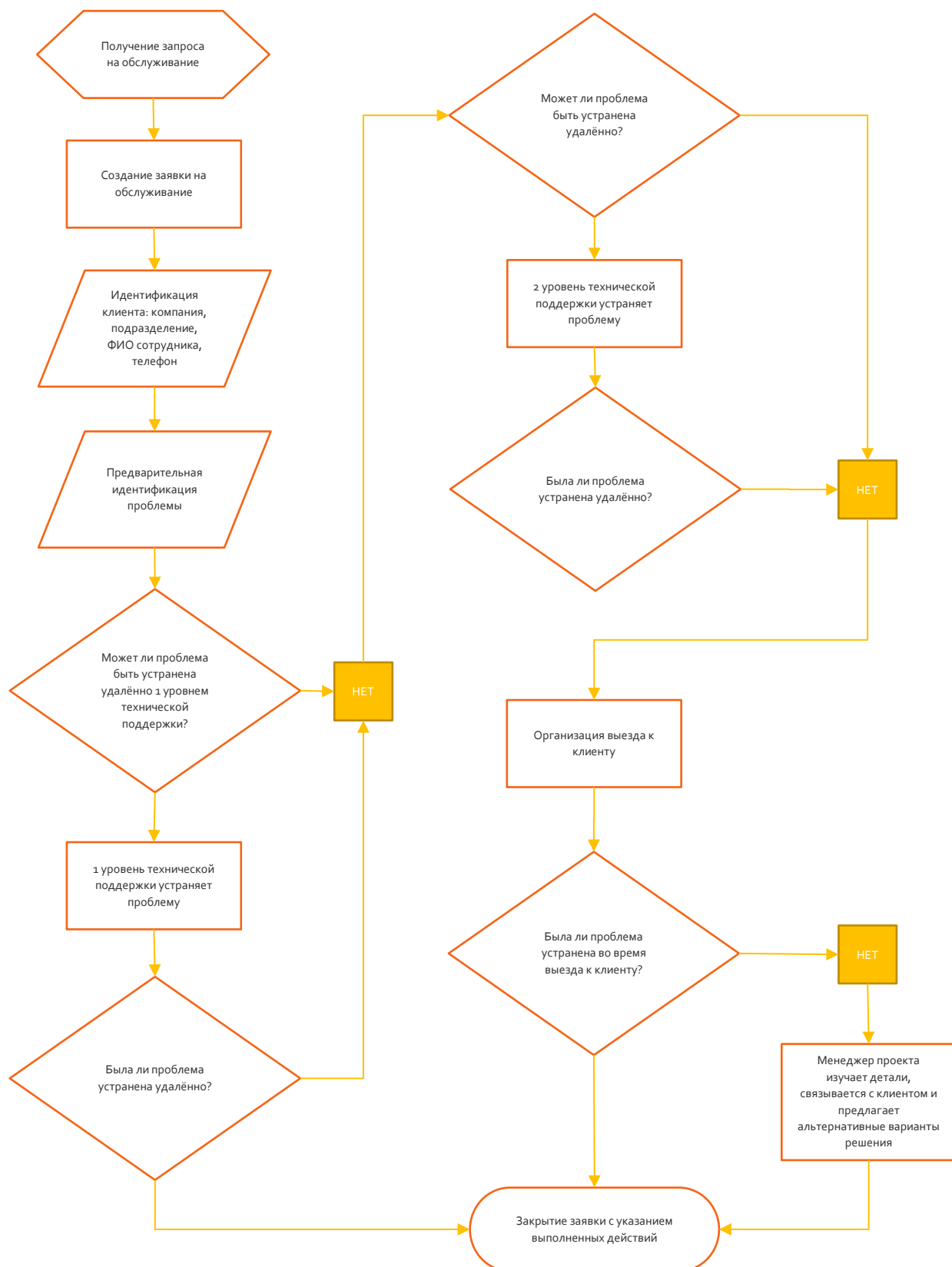
Максимальное время начала устранения – это максимальное время с момента создания заявки на обслуживание, в течение которого инженер 1 уровня технической поддержки приступит к работе над заявкой удалённо.

Время передачи заявки на 2 уровень технической поддержки – это максимальное время с момента создания заявки на обслуживание, по прошествии которого незакрытая заявка будет передана более опытным инженерам 2 уровня технической поддержки.

В случае ожидания дополнительной информации или действий от клиента или третьих лиц, указанные сроки будут смещены. Отсчёт времени ведётся в течение рабочего дня, по достижении 18:00 заявленное время переносится на следующий рабочий день.

В целях контроля соблюдения условий настоящего Соглашения значение «Успешность» соответствует количеству заявок, которые должны быть закрыты без отклонения от времени реакции в течение одного календарного месяца.

ПРОЦЕДУРА ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК



1. Получение запроса на обслуживание
2. Создание заявки на обслуживание
3. Проблема идентифицируется и фиксируется в информационной системе
4. Определяется возможность устранения данной проблемы 1 уровнем технической поддержки

Если проблема может быть устранена 1 уровнем технической поддержки:

5. Инженеры 1 уровня технической поддержки занимаются устранением проблемы
6. Служба контроля качества связывается с клиентом
7. В случае удовлетворённости клиента заявка закрывается

Если проблема не может быть устранена 1 уровнем технической поддержки:

8. Проблема передаётся на 2 уровень технической поддержки
9. Определяется возможность устранения данной проблемы 2 уровнем технической поддержки

Если проблема может быть устранена 2 уровнем технической поддержки:

10. Инженеры 2 уровня технической поддержки занимаются устранением проблемы
11. Служба контроля качества связывается с клиентом
12. В случае удовлетворённости клиента заявка закрывается

Если проблема не может быть устранена 2 уровнем технической поддержки:

13. Проблема передаётся инженеру для организации выезда к клиенту
14. Определяется возможность устранения данной проблемы в случае выезда к клиенту

Если проблема может быть устранена во время выезда к клиенту:

15. Организуется выезд инженера для устранения проблемы на месте
16. Служба контроля качества связывается с клиентом
17. В случае удовлетворённости клиента заявка закрывается

Если проблема не может быть устранена во время выезда к клиенту:

18. Менеджер проекта изучает детали всех выполненных действий и связывается с клиентом для предложения альтернативных путей устранения проблемы

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПО СООТВЕТСТВИЮ УРОВНЮ СЕРВИСА

В случае если в течение календарного месяца количество заявок, закрытых с нарушением максимального времени реагирования, отклонится от показателя целевой успешности, в действие вступает следующий план:

1. **Первый случай нарушения условий настоящего Соглашения** – менеджер проекта проводит анализ произошедшего, выясняет причину и подготавливает отчёт для клиента. В отчёте помимо обнаруженной причины указывается план мероприятий для предотвращения подобного в дальнейшем. Отчёт отправляется по электронной почте.
2. **Второй случай нарушения условий настоящего Соглашения** – менеджер проекта совместно со своим непосредственным руководителем проводят анализ обстоятельств, повлекших повторное нарушение. Выясняется почему не сработал подготовленный ранее план. Подготавливается отчёт с выявленными недостатками. Отчёт доставляется клиенту лично менеджером проекта.
3. **Последующие случаи нарушения условий настоящего Соглашения** – менеджер проекта совместно со своим непосредственным руководителем и директором ООО «Компания Омитекс» проводят глубокий анализ происходящего. Назначается встреча с клиентом для обсуждения дальнейшего плана действий включая возможность организации еженедельных информационных звонков до полного устранения проблемы.

Примечание: Если в течении 12 месяцев повторные нарушения настоящего Соглашения отсутствуют, при очередном нарушении взаимодействие с клиентом начинается с «Первый случай нарушения условий настоящего Соглашения».