

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ АО «НПП «ИСТОК» ИМ. ШОКИНА»

1. Термины и определения

Общество – АО «НПП «Исток» им. Шокина».

Заказчик – человек или группа людей, формирующие потребность в услуге технической поддержки для пользователя или групп пользователей, сотрудники Общества.

Привилегированный заказчик - первые руководители Общества, руководители дирекций и структурных подразделений, и иные подразделения Заказчика с повышенным уровнем предоставления сервиса.

Соглашение об уровне обслуживания (далее - SLA) - соглашение между заказчиком и поставщиком ИТ-услуг, описывающее уровень качества предоставления услуг, описание услуги и порядок их предоставления.

Техническая поддержка – вид обслуживания, в который включены различные сценарии оказания услуг по выполнению запросов пользователей и разрешению инцидентов в части информационных технологий (далее - ИТ).

Служба технической поддержки – это служба, обеспечивающая штатное функционирование аппаратных и программных средств, доступность их для пользователей и представляющая собой единую точку контакта с пользователями для оказания технической поддержки.

Аппаратные средства– различные компьютерные устройства, служащие для ввода и отображения, хранения и обработки, поиска и передачи информации в цифровом виде, а также для коммутации данных, управления ими и организации систем связи для отправки сообщений.

Программное обеспечение (ПО) – это совокупность программных средств для создания и эксплуатации систем обработки данных средствами ИТ.

Автоматизированная система (АС) – система, состоящая из персонала и комплекса средств автоматизации его деятельности, реализующая информационную технологию выполнения установленных функций.

Информационная система (ИС) – совокупность средств, используемых для хранения, обработки и выдачи информации в интересах достижения поставленной цели средствами ИТ.

Программные средства – ПО, ИС, АС.

Обращение – зафиксированное сообщение Заказчика о неисправности оборудования или запросе на обслуживание, поданное в техническую поддержку по средствам телефонной связи, корпоративной электронной почты или через АИС "Корпоративный портал "Общества (<https://portal>, раздел «Служба технической поддержки»).

Запрос на обслуживание – обращение Пользователя, связанное с предоставлением информации, консультацией, выполнением набора работ в рамках предоставления Сервиса.

Инцидент – обращение или событие системы мониторинга, связанное с неисправностью работы программного или аппаратного средства Общества, которое приводит или может привести к снижению функциональности или недоступности объекта обслуживания.

Срочные работы – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Общества.

Плановые регламентные работы – комплекс профилактических работ по поддержанию работоспособности и исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Общества.

Мажорные доработки– доработки основной версии автоматизированной системы, информационной системы, программного обеспечения. Одна версия от другой может существенно отличаться по функциональным и нефункциональным возможностям, соответствовать разным уровням требований регуляторов. Доработки ведутся по предоставленному техническому заданию через СЭД.

Время реакции – промежуток времени с момента регистрации Обращения до момента первого ответа 1 линии службы технической поддержки.

Время решения– максимальный промежуток времени с момента первого ответа службы технической поддержки на поступившее Обращение, до момента решения проблемы и/или восстановления работоспособности аппаратного или программного средства Заказчика и/или закрытия Обращения, по иным причинам. Регламентированное время решения может быть превышено при наличии уважительных причин или по согласованию с Заказчиком, с указанием причины в протоколе Обращения. Время решения для мажорных доработок, обращений, связанных с доработками и/или разработками и приобретением АС/ИС/ПО Общества, не регламентируются рамками данного Соглашения, если запрашиваемые доработки и/или обновления не направлены на восстановление работоспособности Сервиса.

Крайний срок - максимальное расчетное время решения Обращения.

Приоритет - уровень важности инцидента или запроса, определяющий порядок их обработки работниками службы поддержки.

Согласованное время работоспособности (СВР) - указывает время, в которое услуга должна функционировать в соответствии с установленными параметрами (например, «12x5»).

Работоспособность - это состояние ИТ-сервиса, при котором он способен выполнять заданные функции с параметрами, установленными требованиями технической документации.

Доступность - это способность аппаратных и программных средств или ИТ-сервиса выполнять свою согласованную функцию беспрепятственно.

2 Общие положения

Настоящее Соглашение разработано для регулирования взаимоотношений между работниками Общества и поставщиками ИТ-услуг при работе с ИТ-инфраструктурой, ИТ-сервисами в рамках обращений в службу технической поддержки, регулирования сроков предоставления обратной связи по статусу обращения и качеству предоставляемого Сервиса.

Данное соглашение не регламентирует сроки по доработкам и обновлениям программного обеспечения, автоматизированных и информационных систем, если запрашиваемые доработки и/или обновления не направлены на восстановление работоспособности Сервиса. Доработки ведутся по предоставленному техническому заданию через СЭД. По внешним договорам на поставку, внедрение и сопровождение аппаратных и программных средств составляется индивидуальное соглашение об уровне сервиса.

2.1 Интервал обслуживания

Техническая поддержка имеет интервал обслуживания 12x5 - двенадцать часов в день, в рабочие дни (согласно производственному календарю) с 7.00 до 19.00 по московскому времени.

2.2 Способы обращения в службу технической поддержки

В Обществе организованы следующие официальные способы подачи обращения в службу технической поддержки:

- заявка на портале Общества в разделе «Техподдержка» (<https://portal>);
- заявка через сервис «HelpDesk» (<https://helpdesk.istokmw.ru>);
- телефонный звонок на номера технической поддержки: 16-75, +7(495)465-86-48;
- заявка через корпоративный почтовый адрес службы технической поддержки: support@istokmw.ru.

2.3 Порядок обращения в службу технической поддержки

Для подачи обращения в службу технической поддержки необходимо зарегистрировать Обращение через официальные каналы связи. При обращении по телефону или корпоративный почтовый адрес Обращение на Портале создает представитель службы технической поддержки.

Одно Обращение может содержать работы только по одному объекту сервиса (рабочему месту, периферийному устройству), либо консультации по одной системе.

В процессе обработки Обращения ему будет присвоен уникальный номер, статус, категория, назначен исполнитель, указано время регистрации обращения, регламентированное время решения. Первично Обращению присваивается статус «Зарегистрирована».

Представитель службы технической поддержки проверяет наполнение Обращения и при необходимости связывается с Заказчиком для уточнения по форме

обратной связи через раздел «Комментарии» в Обращении или по номеру телефона Заказчика, указанному в телефонном справочнике Общества.

После выполнения Обращения Заказчик может пройти опрос уровня оказанного Сервиса, оценив оперативность, качество и полноту выполненных работ.

2.4 Приоритеты Обращений

Приоритет Обращения определяется в зависимости от услуги, категории Обращения (запрос на обслуживание, инцидент), а также количества затронутых сервисов и заказчиков:

1. Критический – аппаратное или АС/ИС/ПО полностью неработоспособно/недоступно либо возникла неотложная серьезная проблема, которая вызывает значительные ограничения в эксплуатации аппаратного или программного средства, остановке и/или замедлению бизнес-процессов и несет в себе риск тяжелых последствий для Общества.

2. Высокий – неработоспособность/недоступность одной или нескольких функций аппаратного или программного средства, влияющая на качество и скорость выполнения работ, существенное снижение производительности аппаратного или программного средства, либо значительно снижающие производительность труда работника Общества или затрагиваемого бизнес-процесса. Высокий уровень присваивается Обращениям от привилегированных заказчиков.

3. Стандартный – неработоспособность/недоступность одной или нескольких функций аппаратного или программного средства, незначительно влияющая на качество и скорость выполнения работ.

4. Низкий – запросы на обслуживание, не влияющие на работоспособность и доступность программных и аппаратных средств.

5. В плане работ – консультация по функциональности аппаратного или программного средства, установка обновлений и иные услуги, требующие планирования и предварительного согласования сроков выполнения.

Все Обращения ставятся в очередь на исполнение оператором контактного центра, исходя из типа Обращения и приоритета от 1 до 7:

1. Критический – инцидент по объекту КИИ, а также программных и аппаратных средств, входящих в их состав либо затрагивающих их.

2. Высокий – инцидент от привилегированного заказчика, либо затрагивающий группу пользователей.

3. Высокий – запрос на обслуживание от привилегированного заказчика.

4. Стандартный – инцидент.

5. Низкий – запрос на обслуживание.

6. В плане работ – запрос на изменение.

7. Ремонт – заявки, по которым требуется проведение ремонта аппаратных средств.

2.5 Время реагирования, решения и восстановления.

На основании определенного приоритета Обращения регламентируется время реакции и решения, формируется крайний срок выполнения Обращения.

	Приоритет обращения Критический	Приоритет обращения Высокий	Приоритет обращения Стандартный	Приоритет обращения Низкий	Приоритет обращения В плане работ	Приоритет обращения Ремонт
Время реакции	30 минут	4 рабочих часа	8 рабочих часов	8 рабочих часов	8 рабочих часов	8 рабочих часов
Время решения	8 рабочих часов	24 рабочих часа	36 рабочих часов	60 рабочих часов	84 рабочих часа	30 рабочих дней

Таблица 1 - Время реакции и решения в зависимости от приоритета Обращения

2.6 Дополнительная информация

1. Перечень подразделений и должностных лиц, имеющих привилегированный статус с повышенным приоритетом обслуживания, утверждается Приложением 1 к данному Соглашению.

2. Служба технической поддержки вынуждена отказать Заказчику в дальнейшей обработке Обращения в следующих случаях:

– в результате запроса дополнительной информации по Обращению Заказчик не предоставил указанную информацию или информация не достоверна;

– для оформления Обращения требуется приложить согласованную служебную записку, приказ, распоряжение или иной документ, но данные документы не предоставлены по запросу;

– обращения на разработку и/или доработку систем Общества отклоняются с информированием заказчика о необходимости создания обращения в СЭД;

– не соблюдаются нормы вежливости со стороны Заказчика (ненормативная лексика, оскорбления);

– Обращение по указанной проблеме уже было зарегистрировано Заказчиком ранее;

– отсутствие доступа на территорию Заказчика или к оборудованию Заказчика до истечения крайнего срока;

– отсутствие достоверной обратной связи от Заказчика и/или представителя Заказчика в течении 5 (пяти) рабочих дней при условии направления трёх телефонных звонков с периодичностью не менее чем раз в час, а также электронного письма на электронную почту Заказчику;

– Обращение не регулируется данным Соглашением, в случаях, когда Обращение не касается программных или аппаратных средств, в отношении которых оказываются услуги по технической поддержке, т.е. на основании обращения нельзя явно сформировать наряды на выполнение работ в рамках ИТ-инфраструктуры либо ИТ-оборудования Общества.

3. При регистрации Обращения Заказчик может указать отложенное время предоставления сервиса, при этом крайний срок будет рассчитываться с указанной даты.

4. В случае присвоения Обращению статуса "Выполнено", но фактического не выполнения работ, выполнения работ не в полном объеме либо не согласования принятого решения, Заказчик может вернуть Обращение на доработку, при этом, указав в поле комментариев причину возврата на доработку, либо приложив соответствующие фотографии. Обращение в этом случае направляется в работу повторно без изменения крайнего срока, ему присваивается статус "Возвращено на доработку". Обращение, возвращенное на доработку, с описанием не соответствующем первоначальной теме обращения закрывается со статусом "Прекращено".

5. Служба технической поддержки имеет право прерывать предоставление доступа к аппаратным или программным средствам в случае проведения плановых регламентных и срочных работ с обязательным уведомлением об этом Заказчика. Стороны соглашаются не квалифицировать эти перерывы, как время простоя.

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика
Плановые регламентные работы	Период проведения работ преимущественно с 12:00 – 13:00. Суммарная продолжительность перерывов - не более 24 (двадцати четырех) часов в месяц для каждого сервиса отдельно	Не менее чем за 2 рабочих дня до начала перерыва путем рассылки информации Заказчику.
Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения/предотвращения неисправностей.	Непосредственно перед началом перерыва путем рассылки информации Заказчику.

Таблица 2 - Плановые и срочные работы

6. Плановые регламентные работы проводятся преимущественно в нерабочее время.

3 Оказываемые услуги

Служба технической поддержки предоставляет Заказчику следующие услуги технической поддержки:

- решение инцидентов, связанных с неработоспособностью программных и аппаратных средств;
- консультации по использованию программных средств;
- технические консультации по аппаратным средствам;
- первоначальное конфигурирование аппаратных средств;
- решение проблем с подключением к сети;
- техническое сопровождение мероприятий ВКС в переговорных комнатах;
- выполнение запросов на предоставление обновления и настройку программных средств;
- диагностика и ремонт аппаратных средств.

Описание оказываемых ИТ-сервисов и информационных систем утверждается в Каталог ИТ-сервисов и технической поддержки гражданской продукции Общества.

4 Ключевые показатели

Для оценки качества предоставления Сервиса применяются следующие показатели: согласованное время доступности и комплексный показатель качества предоставления Сервиса.

4.1 Согласованное время доступности

Согласованное время доступности(СВР) - время, когда программные и аппаратные средства должны функционировать. По умолчанию время доступности любого сервиса 24x7.

Процент доступности сервиса - отношение времени, когда услуга была доступна к СВР за отчётный период.

$$\text{Процент доступности} = 99\% * (\text{СВР} - \text{время простоя}) / \text{СВР}.$$

4.2 Оценка качества предоставления Сервиса

Оценка качества предоставляемого сервиса производится на основании интегрального показателя - «Комплексный показатель качества предоставления Сервиса», состоящего из следующих показателей:

– своевременность - доля обращений, выполненных без нарушения крайнего срока, %

– оперативность - доля обращений, выполненных без нарушения времени реакции, %

– качество работы - доля обращений с отсутствием признака «Возвращено на доработку», %

– удовлетворенность Заказчика - доля обращений, с оценкой качества сервиса 4-5 (%), либо доля обращений, отличных от категории «Жалоба» (%)

Целевые уровни параметров оценки качества оказываемого Сервиса:

Показатель качества оказываемого Сервиса	Вес показателя	Целевой уровень показателя
Комплексный показатель качества предоставления Сервиса		96%
Своевременность, (%)	60%	не менее 95%
Оперативность, (%)	20%	не менее 90%
Качество работы, (%)	10%	не менее 98%
Удовлетворенность заказчика, (%)	10%	не менее 98%

Таблица 4 - Комплексный показатель качества предоставления Сервиса

Комплексный показатель качества предоставляемого Сервиса рассчитывается по формуле

$$K_y = \sum K_i * V_i, \text{ где}$$

K_y – комплексный показатель качества предоставления Сервиса за расчетный период;

K_i – коэффициент достижения отдельного показателя за расчетный период;

V_i – вес отдельного показателя.

Уровень показателей рассчитывается на основе статистики исполнения зарегистрированных в Технической поддержке Обращений.

Все значения параметров вычисляются в рамках определенного периода времени, называемого расчетным периодом.

При нарушении своевременности выполнения Обращений не по вине Исполнителя в данных Обращениях снимается признак нарушения крайнего срока. Критерии снятия признака нарушения, во всех случаях обязательна запись в протоколе "Обращение" или в поле "Решение":

– если работы по согласованию с пользователем перенесены на другое время после истечения крайнего срока;

– если до выполнения Обращения необходимо проведение работ другими подразделениями;

– отсутствие доступа на территорию Заказчика.

При расчете значений параметров используются следующие характеристики обращения:

$T_{нач}$	Дата и время начала расчетного периода. Время 00:00:00 первого дня расчетного периода.
$T_{ок}$	Дата и время окончания расчетного периода. Время 23:59:59 последнего дня расчетного периода.
$T_{зап}^P$	Дата и время открытия Обращения.
$T_{зап}^K$	Крайний срок выполнения Обращения. Дата и время, когда Обращение должно быть выполнено в соответствии с настоящим Соглашением.
$T_{зап}^Ф$	Фактические дата и время закрытия (выполнения) Обращения.
$T_{зап}^M$	Время реакции при выполнении Обращения. Дата и время, до которых 1 линия службы технической поддержки должна связаться с пользователем для первой консультации и выяснения подробностей по Обращению.
$T_{обр.ж.}^Ф$	Фактические дата и время закрытия (выполнения) Обращения категории «Жалоба», Обращения с оценкой 1-3.

При расчете параметров используются следующие состояния Обращения:

$Z_{откр}$	Открытое Обращение. Обращение, не выполненное на момент окончания расчетного периода. $T_{зап}^Ф$ не определено и $T_{зап}^P \leq T_{ок}$ или $T_{зап}^Ф$ определено и $T_{зап}^P \leq T_{ок}$ и $T_{зап}^Ф > T_{ок}$
$Z_{закр}$	Закрытое Обращение. Обращение, у которого определено фактическое время закрытия, и оно попадает в расчетный период. $T_{зап}^Ф$ определено и $T_{зап}^Ф \geq T_{нач}$ и $T_{зап}^Ф \leq T_{ок}$

З_{в срок}	Обращение, закрытое в срок. Обращение, закрытое в расчетном периоде без нарушения крайнего срока выполнения. $T_{зап}^Ф$ определено и $T_{зап}^Ф \geq T_{нач}$ и $T_{зап}^Ф \leq T_{ок}$ и $T_{зап}^Ф \leq T_{зап}^К$.
З_{откр без нар}	Открытое Обращение без нарушения контрольного срока выполнения. Открытое Обращение, у которого контрольный срок выполнения больше даты окончания расчетного периода. $T_{зап}^Ф$ не определено и $T_{зап}^Р \leq T_{ок}$ и $T_{зап}^К > T_{ок}$ или $T_{зап}^Ф$ определено и $T_{зап}^Р \leq T_{ок}$ и $T_{зап}^Ф > T_{ок}$ и $T_{зап}^К > T_{ок}$
З_{без нар}	Обращение без нарушения контрольного срока выполнения. Обращение, закрытое (выполненное) в срок или открытое Обращение без нарушения контрольного срока выполнения. $T_{зап}^Ф$ определено и $T_{зап}^Ф \geq T_{нач}$ и $T_{зап}^Ф \leq T_{ок}$ и $T_{зап}^Ф \leq T_{зап}^К$ или $T_{зап}^Ф$ не определено и $T_{зап}^Р \leq T_{ок}$ и $T_{зап}^К > T_{ок}$ или $T_{зап}^Ф$ определено и $T_{зап}^Р \leq T_{ок}$ и $T_{зап}^Ф > T_{ок}$ и $T_{зап}^К > T_{ок}$
З_{возвр}	Обращения, возвращенные на доработку. Обращение, у которого определено фактическое время закрытия и оно попадает в расчетный период, код закрытия не равен «Прекращен», установлен признак «Возвращено на доработку» и не установлен признак «Возвращено ошибочно». $T_{зап}^Ф$ определено и $T_{зап}^Ф \geq T_{нач}$ и $T_{зап}^Ф \leq T_{ок}$
О_{жлб}	Обращение категории «Жалоба» и Обращение с оценкой 1-3. Обращение категории «Жалоба» и Обращение с оценкой 1-3, признанная правомерной, у которого фактическое время закрытия попадает в расчетный период. $T_{обр}^Ф$ определено и $T_{обр}^Ф \geq T_{нач}$ и $T_{обр}^Ф \leq T_{ок}$

Список параметров, характеризующих уровень своевременности предоставления Услуг, и формула расчета коэффициента своевременности:

$$K_{своевр} = \frac{\% Z_{без нар}}{Ц_{своевр}} * 100\%;$$

При этом $K_{своевр}$ может принимать значение от 0 до 100% (если расчетное значение коэффициента меньше 0, то его значение принимается равным 0, если больше 100%, то его значение принимается равным 100%)

$$\% Z_{без нар} = \frac{K(Z_{в срок}) + K(Z_{откр без нар})}{K(Z_{закр}) + K(Z_{откр})} * 100\%;$$

$\Pi_{\text{своевр}}$ - целевой уровень достижения своевременности выполнения Обращений.

Где

$\% Z_{\text{без нар}}$ Своевременность выполнения Обращений. Процент Обращений без нарушения крайних сроков выполнения;

$K(Z_{\text{в срок}})$ Количество Обращений, выполненных в срок;

$K(Z_{\text{откр без нар}}^{\text{откр}})$ Количество открытых Обращений без нарушения контрольного срока выполнения;

$K(Z_{\text{закр}})$ Количество закрытых (выполненных) Обращений;

$K(Z_{\text{откр}})$ Количество открытых Обращений;

Список параметров, характеризующих уровень оперативности предоставления Сервиса, и формула расчета коэффициента оперативности:

$$K_{\text{опер}} = \frac{\% Z_{\text{без нар}}}{\Pi_{\text{опер}}} * 100\%;$$

При этом $K_{\text{опер}}$ может принимать значение от 0 до 100%

$$\% Z_{\text{без нар}} = \frac{K(Z_{\text{в срок}}) + K(Z_{\text{откр без нар}}^{\text{откр}})}{K(Z_{\text{закр}}) + K(Z_{\text{откр}})} * 100\%;$$

$\Pi_{\text{опер}}$ - целевой уровень достижения оперативности реакции на Обращения.

Где

$\% Z_{\text{без нар}}$ Оперативность выполнения Обращений. Процент Обращений без нарушения времени реакции;

$K(Z_{\text{в срок}})$ Количество закрытых Обращений без нарушения времени реакции;

$K(Z_{\text{откр без нар}}^{\text{откр}})$ Количество открытых Обращений без нарушения времени реакции;

$K(Z_{\text{закр}})$ Количество закрытых (выполненных) Обращений;

$K(Z_{\text{откр}})$ Количество открытых Обращений;

Список параметров, характеризующих долю Обращений, возвращенных на доработку, и формула расчета коэффициента качества работы по запросам:

$$K_{\text{кач}} = \frac{\% Z_{\text{кач.}}}{\Pi_{\text{кач.}}} * 100\%$$

$\Pi_{\text{кач.}}$ - целевой уровень качества решения Обращений

$$\% Z_{\text{кач.}} = \left(1 - \frac{K(Z_{\text{возвр}})}{K(Z_{\text{закр}})} \right) * 100\%$$

Где	
% З_{возвр}	Доля Обращений, возвращенных на доработку.
К (З_{возвр})	Количество Обращений, возвращенных на доработку
К (З_{закр})	Количество закрытых (выполненных) Обращений.

Список параметров, характеризующих долю обращений, возвращенных на доработку, и формула расчета коэффициента удовлетворенности пользователей:

$$K_{удв} = \frac{\% O_{удв}}{Ц_{удв}} * 100\%;$$

При этом $K_{удв}$ может принимать значение от 0 до 100%

$$\% O_{удв} = \left(1 - \frac{K(O_{жлб})}{K(Z_{закр})}\right) * 100\%;$$

$Ц_{удв}$ - целевой уровень удовлетворенности пользователей.

Где

% O_{жлб} Доля обращений категории «Жалоба» и/или Обращений с оценкой 1-3.

К (O_{жлб}) Количество Обращений категории «Жалоба» и/или Обращений с оценкой 1-3.

К (З_{закр}) Количество закрытых (выполненных) Обращений.