

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Программный продукт, система timebook – программа для ЭВМ «Система управления рабочим временем timebook» (№ 5473 от 24.06.2019 в Едином реестре российских программ для ЭВМ и БД).

Сопровождение Программного продукта – обеспечение работоспособности и функционирования Программного продукта, мониторинг его функционирования, устранение ошибок и сбоев в работе, прием обращений в службу поддержки, выполнение работ/оказание услуг, связанных с такими обращениями, информационно-справочная поддержка.

Клиент, Пользователь – лицо, получившее право на использование Программного продукта на основании лицензионного договора, договора оказания услуг.

Обращение — запрос Пользователя по вопросам использования Программного продукта, поступивший через каналы взаимодействия со службой поддержки.

Служба поддержки — представители ООО “Таймбук” (ИНН 5259103676, адрес: 603022, г. Нижний Новгород, ул. Тимирязева, д. 35, пом. 11.3), выполняющие работы по обработке обращений пользователей.

1-я линия службы поддержки — совокупность действий по классификации обращений, решению типовых запросов, настройка прав доступа и ролей.

2-я линия службы поддержки — совокупность действий по решению нетиповых запросов, в рамках которых требуется методологический анализ.

3-я линия службы поддержки — совокупность действий, направленных на решение обращений, связанных с появлением или наступлением угрозы прерывания или снижения качества ИТ-услуги.

Решение обращения — результат обработки обращения, представляющий собой восстановление работы Программного продукта, ответ на вопрос пользователя, предложение обходного пути или мотивированный отказ от обработки обращения.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Соглашение об уровне сопровождения определяет порядок и условия предоставления Клиенту услуг по сопровождению Программного продукта, а также требования к качеству Услуг.

3. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

Услуги по сопровождению Программного продукта включают в себя:

- обеспечение функционирования Программного продукта и его доступности в сети Интернет;
- осуществление мониторинга программного обеспечения и аппаратных средств, обеспечивающих функционирование Программного продукта;
- принятие мер по устранению программных ошибок и нарушений в работе Программного продукта;

- предоставление актуальных инструкций и обучающих материалов по использованию Программного продукта;
- обработка обращений пользователей, консультирование их по работе Программного продукта;
- выдача и изменение пользовательских прав и ролей.

4. ПРИОРИТЕТ ОБРАЩЕНИЙ

Обращения могут иметь критичный, высокий, средний или низкий приоритет.

Распределение обращений по приоритетам приведено в таблице:

Типы обращений	Уровень влияния
Система недоступна (недоступен сайт timebook.ru)	критичный
Не доступны отдельные модули Системы	высокий
Не выгружается отчёт	высокий
Пользователь не видит заявки на бирже	высокий
Сотрудник не может откликнуться на смену с биржи	высокий
Невозможно перенести или создать смену на биржу подработок	высокий
Не вижу магазин или отдел магазина	средний
Не вижу регион/дивизион/город	средний
Не вижу сотрудника	средний
Пользователь не видит назначенного сотрудника	средний
Не вижу должность в списке	средний
У сотрудника неверная фамилия, имя или отчество	средний
У сотрудника неверное подразделение	средний
У сотрудника неверная должность	средний
У сотрудника нет отсутствия которое есть в 1С	средний
У сотрудника лишнее отсутствие	средний
У сотрудника неверная дата отсутствия (отпуска, больничного и др.)	средний
У сотрудника неверная дата приема/перевода/увольнения	средний
Невозможно добавить смену сотруднику	средний

Невозможно внести изменения в уже созданную смену	средний
Некорректное отображение смен	средний
Отображается больше или меньше времени, чем отработал сотрудник внешнего персонала	средний
Некорректно считаются часы в отчетах	средний
Невозможно проставить отсутствие на смене	средний
Панель отчётности не открывается или отображает некорректный список отчётов	средний
Компания подрядчика или сотрудник подрядчика некорректно отображаются	средний
Активация оборудования и вопросы по его работе (АПК, планшеты)	средний
Пользователь не может авторизоваться в приложении (логин и пароль есть)	средний
Предоставление/изменение прав доступа к системе	средний
Вопросы, связанные с консультацией пользователя	низкий
Запрос учётной записи планшета	низкий
Нет возможности выбора поставщика/нет поставщика	низкий
Обратная связь по работе системы	низкий

5. УРОВЕНЬ СЕРВИСА

Характеристики уровня сервиса приведены в таблице:

Способ связи со службой поддержки	адрес электронной почты support@timebook.ru
Время доступности службы поддержки	понедельник – пятница, с 09:00 до 18:00 по мск, за исключением нерабочих праздничных дней
Время передачи обращения в работу	до 30 минут

Время решения обращения*	Критичный приоритет — до 4 астрономических часов Высокий приоритет — до 16 рабочих часов Средний приоритет — до 24 рабочих часов Низкий приоритет — до 40 рабочих часов
--------------------------	--

* во время решения обращения не входит:

- время на получение дополнительной информации от клиента в рамках обращения;
- время на устранение неисправностей на стороне клиента;
- время на доставку оборудования на замену;
- время на решения обращения высокого или среднего приоритета с привлечением 3-й линии службы поддержки.

6. ПОРЯДОК РЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ 3-Й ЛИНИЕЙ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ

В случае невозможности решения обращения на уровне 1-й или 2-й линий службы поддержки обращение передается на 3-ю линию службы поддержки. О сроках решения обращений на уровне 3-й линии Пользователь информируется дополнительно. Обращения по инцидентам, блокирующим бизнес-процесс клиента, при отсутствии возможности реализации обходного пути, в том числе с привлечением дополнительных ресурсов на стороне клиента или службы поддержки, берутся в работу по мере их поступления на 3-ю линию, но в рамках режима доступности службы поддержки. Исключения составляют обращения критичного приоритета. Обращения по инцидентам, не блокирующим работу, имеющим обходное решение, берутся в работу 3-й линией службы поддержки в порядке общей приоритизации.