



Услуги по сопровождению
программного обеспечения Bercut

Содержание

1	Введение.....	2
2	Техническое сопровождение	3
2.1	Услуги технического сопровождения ПО Vercut.....	3
2.2	Пакеты услуг технического сопровождения	3
2.3	Описание штатных услуг технического сопровождения	4
2.3.1	Сервис Аварийной помощи	4
2.3.2	Расширенный сервис Аварийной помощи.....	5
2.3.3	Сервис Регулярной помощи	6
2.3.4	Обновление версий ПО Исполнителя	8
2.3.5	Технологический аудит	9
2.3.6	Техническое консультирование	9
3	Заключение.....	10

1 Введение

Vercut стремится быть в числе ведущих участников мирового телекоммуникационного сообщества, создавая инновационные решения, способные обеспечивать прибыльность, эффективность и долгосрочность бизнеса, и предлагая своим заказчикам высококачественный сервис.

Понятие сервиса включает в себя:

- Знание и удовлетворение потребностей заказчиков.
- Предвосхищение ожиданий заказчиков.
- Индивидуальный подход к каждому заказчику.
- Традиции долгосрочного сотрудничества, обуславливающие творчество и свободу в поиске оригинальных идей и возможностей для развития бизнеса.
- Высокий профессионализм сотрудников и отлаженное взаимодействие с заказчиком.
- Гарантированную скорость, качество и своевременность оказания услуг.
- Эффективную разработку новых предложений.

- Регулярное проведение оценки удовлетворенности заказчиков. Подход к оценке качества сервисов как к основному показателю эффективности деятельности компании.
- Четкое и прозрачное ценообразование в отношении инсталляции, гарантийных и постгарантийных услуг.

2 Техническое сопровождение

2.1 Услуги технического сопровождения ПО Vercut

Vercut оказывает услуги технического сопровождения для своих решений, направленные на предоставление Заказчику инструмента подачи заявок по выявленным неисправностям и устранения таких неисправностей в установленные сроки.

Подача заявок осуществляется круглосуточно 365 дней в году доступными средствами связи: телефон, электронная почта, система веб-сопровождения. Все заявки обрабатываются в рамках следующих услуг технического сопровождения:

- Сервис Аварийной помощи.
- Расширенный сервис Аварийной помощи.
- Сервис Регулярной помощи.
- Обновление версий ПО Исполнителя.
- Технологический аудит.
- Техническое консультирование.



2.2 Пакеты услуг технического сопровождения

По завершении гарантийного периода Исполнитель предлагает Заказчику три пакета услуг технического сопровождения — *Базовый, Стандартный, Расширенный*.

2.3 Описание штатных услуг технического сопровождения

2.3.1 Сервис Аварийной помощи

Сервис Аварийной помощи — это комплекс мероприятий, проводимых Исполнителем в рамках предоставления услуг технического сопровождения и направленных на ликвидацию Аварийной ситуации у Заказчика. Сервис Аварийной помощи предоставляется Дежурной сменой Исполнителя в режиме 24 x 7 x 365.

Аварийная ситуация 1-й степени (неисправность категории А1) — это неисправность в работе Комплекса, повлекшая прекращение выполнения им основных функций и характеризующаяся невозможностью осуществления Заказчиком обслуживания своих клиентов при помощи Комплекса. Как правило, в результате Аварийной ситуации 1-й степени теряется большое количество данных. Авария может носить повторяющийся характер и существенно влияет на работоспособность Комплекса.

Аварийная ситуация 2-й степени (неисправность категории А2) — это неисправность в работе Комплекса, не повлекшая прекращение его функционирования, но не позволяющая Заказчику в полном объеме осуществлять обслуживание более 30% клиентов.

При возникновении Аварийной ситуации Заказчик сообщает об этом Исполнителю путем оформления Заявки в Системе веб-сопровождения. В случае когда по каким-либо причинам Заказчику недоступна Система веб-сопровождения, он сообщает Исполнителю о возникновении Аварийной ситуации любыми иными доступными средствами связи, например: телефон, электронная почта. При этом Заявка оформляется в Системе веб-сопровождения Дежурной сменой Исполнителя.

В таблице ниже представлены регламентируемые Исполнителем сроки ликвидации Аварийных ситуаций:

Действия Исполнителя	Регламентируемый Исполнителем срок	
	Аварийная ситуация А1	Аварийная ситуация А2
Регистрация Аварийной Заявки	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки
Назначение специалиста Дежурной смены, ответственного за обработку Аварийной Заявки		
Начало работ по ликвидации Аварийной ситуации		
Информирование Заказчика о ходе работ над Аварийной Заявкой	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки

Действия Исполнителя	Регламентируемый Исполнителем срок	
	Аварийная ситуация А1	Аварийная ситуация А2
Предоставление Заказчику инструкции по ликвидации Аварийной ситуации	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки

* **Примечание.** За исключением случаев, когда ликвидация Аварийной ситуации возможна только с выездом специалистов Исполнителя на площадку к Заказчику.

Ликвидацией Аварийной ситуации считается восстановление функционирования Комплекса с полным решением проблемы или переводом Заявки в неаварийную категорию.

После того как решение проблемы найдено, Заказчик подтверждает закрытие Заявки через Систему веб-сопровождения.

В случае когда ликвидировать Аварийную ситуацию удаленно не представляется возможным, Исполнитель, по согласованию с Заказчиком, может принять решение о выезде своих специалистов на площадку к Заказчику. Выезд осуществляется транспортом, который обеспечивает прибытие специалистов Исполнителя к Заказчику в минимально возможные сроки. Заказчик обеспечивает беспрепятственный доступ специалистам Исполнителя к Комплексу. По окончании работ по ликвидации Аварийной ситуации на площадке у Заказчика Исполнитель и Заказчик подписывают Акт выполненных работ.

2.3.2 Расширенный сервис Аварийной помощи

Расширенный сервис Аварийной помощи является частным случаем сервиса Аварийной помощи и направлен на ликвидацию Критических Аварийных ситуаций (А0) в кратчайшие сроки. В рамках сервиса возможен выезд специалистов Исполнителя на площадку к Заказчику для устранения неисправности.

Критическая Аварийная ситуация (неисправность категории А0) — это неисправность высочайшей степени критичности, выражающаяся в полном прекращении функционирования Комплекса.

Расширенный сервис Аварийной помощи отличается от сервиса Аварийной помощи более жесткими обязательствами Исполнителя перед Заказчиком по срокам ликвидации Критических Аварийных ситуаций.

В таблице ниже представлены регламентируемые Исполнителем сроки ликвидации Критических Аварийных ситуаций.

Действия Исполнителя	Регламентируемый Исполнителем срок
	Критическая Аварийная ситуация (А0)
Регистрация Аварийной Заявки	

Действия Исполнителя	Регламентируемый Исполнителем срок
	Критическая Аварийная ситуация (A0)
Назначение специалиста Дежурной смены, ответственного за обработку Аварийной Заявки	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки
Начало работ по ликвидации Аварийной ситуации	
Информирование Заказчика о ходе работ над Аварийной заявкой	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки
Предоставление Заказчику инструкции по ликвидации Аварийной ситуации	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки
Нотификация руководства Исполнителя	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки

* **Примечание.** За исключением случая, когда ликвидация Аварийной ситуации возможна только с выездом специалистов Исполнителя на площадку к Заказчику.

Все сроки, регламентирующие обработку Заявок, отсчитываются с момента оформления Заявки в Системе веб-сопровождения и до момента предоставления Исполнителем Заказчику решения проблемы. Они не учитывают любые задержки, находящиеся вне контроля Исполнителя, и время, в течение которого Заказчик без объективных причин отказывал Исполнителю в предоставлении Удаленного доступа или дополнительной информации, необходимой по мнению Исполнителя для решения проблемы, и (или) отказывался следовать предложенным ему инструкциям.

2.3.3 Сервис Регулярной помощи

Сервис Регулярной помощи — это комплекс мероприятий, проводимых Исполнителем в рамках предоставления услуг технического сопровождения и направленных на помощь Заказчику в обслуживании Комплекса, решении неаварийных проблем, связанных с работой Комплекса, предоставление Заказчику консультаций по вопросам функционирования Комплекса.

Обработка Заявок в рамках Сервиса Регулярной помощи осуществляется Исполнителем по рабочим дням с 10:00 до 19:00 по Московскому времени (GMT + 03:00).

Классификация Заявок производится в соответствии со следующими правилами и описаниями:

Тип заявки	Категория	Описание проблемы
Ошибка	Критическая (B)	Неисправность в работе Комплекса, ограничивающая функциональность, критичную для бизнеса Заказчика. Комплекс в целом продолжает функционировать.
	Существенная (C)	Неисправность в работе Комплекса, не оказывающая влияния на критичную для бизнеса Заказчика работоспособность Комплекса.

Тип заявки	Категория	Описание проблемы
	Неприятная (D)	Косметический дефект, ошибка надписи или минимальное ограничение по функциональности, практически не влияющий на работоспособность Комплекса. В совокупности такие дефекты могут снизить удобство использования Комплекса.
Консультация	Но	Общая консультация по функциональности Комплекса или вопрос, связанный с обработкой Заявки. Предложение об изменении или дополнении функциональности Комплекса.

Дальнейшую работу над Заявками остальных типов и категорий Исполнитель осуществляет в соответствии со следующими сроками и правилами:

Категория	Первичная обработка	Решение	Информирование Заказчика о ходе работ
Ошибка критическая (B)	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки
Ошибка существенная (C)	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки
Ошибка неприятная (D)	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки
Консультация	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки	Согласуется Сторонами в рамках договора поставки

Если Заказчик удовлетворен результатом обработки его Заявки, он подтверждает ее закрытие в Системе веб-сопровождения.

В случае когда предложенное решение является временным и (или) предполагает продолжение работ по анализу причин возникновения проблемы, выработке рекомендаций, направленных на предотвращение возникновения подобных ситуаций в будущем, дальнейшему мониторингу работы Комплекса и других работ, категория Заявки подлежит понижению.

Все сроки, регламентирующие обработку Заявок, отсчитываются с момента оформления Заявки в Системе веб-сопровождения и до момента предоставления Исполнителем Заказчику решения дефекта. Они не учитывают любые задержки, находящиеся вне контроля Исполнителя, и время, в течение которого Заказчик без объективных причин отказывал Исполнителю в предоставлении Удаленного доступа или дополнительной информации,

необходимой по мнению Исполнителя для решения проблемы, и (или) отказывался следовать предложенным ему инструкциям.

Установка и настройка версий Программного Обеспечения, необходимых для решения проблем, указанных в Заявке, осуществляется Заказчиком по предоставленным Исполнителем инструкциям.

Все работы, проводимые Исполнителем в рамках оказания Сервиса регулярной помощи, выполняются специалистами Исполнителя только удаленно. В случае когда требуется их выезд на площадку к Заказчику, он осуществляется в рамках услуги «Помощь на площадке (babysitting)» и оплачивается Заказчиком отдельно.

Коррективы выполняются только к версиям, находящимся на сопровождении Исполнителя. При снятии версии с сопровождения Исполнитель заблаговременно уведомляет об этом Заказчика и предлагает приобрести Новую версию ПО Исполнителя.

2.3.4 Обновление версий ПО Исполнителя

Исправленная версия ПО — очередная версия программного обеспечения Исполнителя, содержащая исправления ошибок, обнаруженных в предыдущей версии.

Обновление исправленных версий ПО Исполнителя — это комплекс мероприятий, проводимых Исполнителем в рамках предоставления услуг технического сопровождения и направленных на предоставление Заказчику исправленных версий Программного Обеспечения Исполнителя (патчей), выпускаемых для исправления ошибок, обнаруженных в предыдущих версиях.

Данная услуга распространяется только на ПО Исполнителя, обслуживаемое Исполнителем по Договору технического сопровождения. Условия обновления исправленных версий ПО Исполнителя, не включенного в Договор технического сопровождения, согласовываются дополнительно.

Данная услуга не распространяется на обновление исправленных версий ПО третьих лиц и на обновление оборудования, требующееся для обновления исправленных версий ПО Исполнителя. Указанные обновления выполняются в рамках услуг «Обновление версий ПО третьих лиц».

В рамках данной услуги Исполнитель предоставляет Заказчику:

- исправленные версии ПО Исполнителя;
- документацию по исправленным версиям ПО Исполнителя;
- информацию о функциях и возможностях, появившихся в исправленных версиях ПО Исполнителя.

В зависимости от технологии и размера исправленные версии ПО Исполнителя по предварительному согласованию предоставляются Заказчику на носителе или по электронной почте.

В рамках данной услуги установка и настройка исправленных версий ПО Исполнителя осуществляется Заказчиком при удаленной поддержке со стороны Исполнителя.

Для обеспечения выполнения работ Заказчиком предполагается достаточное для проведения работ количество квалифицированных специалистов со стороны Заказчика и предоставление Исполнителем на время проведения работ группы специалистов, осуществляющей в режиме реального времени обработку запросов Заказчика, связанных с проводимыми работами.

Установка и настройка исправленных версий ПО Исполнителя с выездом специалистов Исполнителя на площадку Заказчика не входит в данную услугу и оказывается в рамках услуги «Помощь на площадке (babysitting)».

2.3.5 Технологический аудит

Технологический аудит — это всесторонняя проверка Комплекса, направленная на предотвращение сбоев в работе Комплекса и повышение эффективности его эксплуатации. Исполнитель осуществляет сбор статистических данных, анализ производительности Комплекса и выработку рекомендаций по своевременному расширению существующих систем и (или) внедрению новых систем, необходимых Заказчику для расширения функциональных возможностей Комплекса.

В ходе проведения технологического аудита Исполнитель осуществляет проверку конфигурации Комплекса, его работоспособности, сбор статистических данных, анализ производительности Комплекса, и предоставляет Заказчику подробный отчет о состоянии Комплекса с перечнем обнаруженных проблем, анализом полученных данных, прогнозами и рекомендациями по расширению Комплекса и внедрению новых систем.

По предварительному согласованию технологический аудит может производиться Исполнителем дистанционно с использованием Удаленного доступа или опросных листов.

График предоставления данной услуги в каждом случае оговаривается сторонами отдельно.

Во время подготовки и проведения технологического аудита Заказчик предоставляет Исполнителю всю необходимую для проведения аудита информацию о состоянии Комплекса и его окружения, обеспечивает специалистам Исполнителя беспрепятственный доступ к Комплексу и предоставляет необходимые для организации и контроля над ходом работ ресурсы.

2.3.6 Техническое консультирование

Сервис направлен на подготовку специалистов Заказчика к работе с Комплексом и ознакомление их с функциональными возможностями Комплекса. Обучение может производиться как для новых сотрудников

Заказчика, так и после обновления версий Программного Обеспечения. Обучение производится либо в учебном центре Исполнителя по заранее разработанной программе курсов обучения, либо может быть организовано выездное индивидуальное обучение специалистов Заказчика. Условия и порядок проведения такого обучения согласовываются дополнительно.

Обучение производится по разработанной Исполнителем программе. По окончании каждого курса обучения Исполнитель проводит тестирование обучаемых специалистов Заказчика.

3 Заключение

Bercut непрерывно ведет работы по улучшению Сервисного предложения, а удовлетворенность заказчика сервисами является задачей первого приоритета. На всех этапах эксплуатации продуктов осуществляется постоянный контроль и регулярная оценка качества продуктов и услуг, что включает в себя проведение оценки удовлетворенности заказчиков в соответствии с ISO 9001:2001 и закрытие заявок оценочными листами. Качество сервисов и уровень удовлетворенности заказчиков являются основными показателями эффективности деятельности компании, поддерживаемыми на высоком уровне.

Bercut обеспечивает возможность развития решений при развитии потребностей заказчика. Стремление компании использовать новейшие технологические разработки позволяет предлагать заказчикам наиболее современные инновационные решения.