

## SkyV ITAM. Описание поддержки

В рамках пакета базовой технической поддержки Заказчик получает:

1. Доступ к обновлениям версий программного обеспечения SkyV ITAM с установкой на серверы Заказчика;
2. Доступ к сервисному portalу Исполнителя для регистрации обращений и инцидентов, связанных с работой программного обеспечения;
3. Доступ к обновляемой документации SkyV ITAM;
4. Устранение инцидентов функционирования программного обеспечения SkyV ITAM в соответствии с Параметрами поддержки (см. Таблица 1);
5. Предоставление консультаций по вопросам эксплуатации программного обеспечения SkyV ITAM.

**Таблица 1 – Параметры поддержки**

№	Категория запроса	Виды запроса	Время решения (рабочих часов)
1.	Инцидент	Полная недоступность услуги / недоступность ключевых функций SkyV ITAM (Реестр активов, Задачи)	<b>4 часа</b>
		Инцидент неработоспособности функций SkyV ITAM	<b>12 часов</b>
		Инцидент, связанный с частичной недоступностью SkyV ITAM	<b>12 часов</b>
2.	Запрос на обслуживание	Консультации ключевых пользователей SkyV ITAM по работе	<b>8 часов</b>
		Консультации квалифицированных технических специалистов заказчика по вопросам интеграций, обновления и др.	<b>12 часов</b>

**Время предоставления услуг:** с 9 до 18 по Москве, рабочие дни (режим 8 на 5).

**Рамки поддержки:**

- Программное обеспечение SkyV IT Asset Management (включая интеграционные модули);
- Продуктивная и тестовая среда Заказчика.

Перечень задач, выполняемых сотрудниками Исполнителя, в рамках пакета базовой технической поддержки:

В состав услуги базовой технической поддержки входит выполнение специалистами Исполнителя следующих видов услуг, без ограничения количества человеко-часов в течение всего срока действия технической поддержки:

- Устранение инцидентов и проблем функционирования SkyV IT Asset Management;
- Установка обновлений и исправлений версий программного обеспечения SkyV IT Asset Management;
- Консультирование специалистов Заказчика по вопросам, связанным с использованием, настройкой или сопровождением программного обеспечения SkyV IT Asset Management;
- Выполнение процедур штатного обслуживания (регламентно-профилактических работ);
- Осуществление контроля и анализа состояния продуктивной среды SkyV IT Asset Management Заказчика с последующей выдачей рекомендаций по оптимизации производительности;
- Исправление ошибок в работе Системы, выявленных в результате мониторинга системы, анализа обращений пользователей, проблем и нестандартных ситуаций;
- Поддержание работоспособности интеграционных решений систем, входящих в состав Системы.

### **Порядок взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем**

Взаимодействие представителей Заказчика и Исполнителя осуществляется через согласованную с Заказчиком систему регистрации запросов, а также, помимо этого, может осуществляться посредством электронной почты или мессенджеров (для инцидентов, связанных с неработоспособностью SkyV IT Asset Management).

Заявка подается пользователями Заказчика в произвольной форме, и должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О., номер телефона, местоположения пользователя, адрес электронной почты пользователя Заказчика;
- Полное описание возникшей ситуации, при необходимости содержащее копии экранных форм, сообщения об ошибках и т.п.

По факту выяснения причины, вызвавшей Обращение (совместно с контактным лицом Заказчика и пользователем Заказчика) Исполнитель незамедлительно фиксирует данную информацию в обрабатываемом Обращении.

Решение о необходимых действиях для устранения Инцидента, выполнения Запроса на обслуживание принимается специалистами Исполнителя на основании Обращения. Исполнитель в обязательном порядке фиксирует выполненные действия в обрабатываемом Обращении.

Обращение считается закрытым с момента выполнения заявки, подтвержденного реакцией Заказчика/пользователя Заказчика на запрос закрытия Обращения при условии восстановления работоспособности Системы.

В случае, если в ходе процесса по устранению технической проблемы по обращению было выявлено, что проблема связана с другими сервисами, не входящими в зону ответственности по данному сервису, сроки и процесс устранения могут быть изменены.

Контрольное время закрытия Обращения не должно превышать установленного времени в Соглашении об уровне обслуживания для услуги (см. Таблицу 1).