

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ И МОДИФИКАЦИИ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ (ПП)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Регламент устанавливает порядок предоставления ООО «Акселот-Л» (далее – Исполнитель) услуг по сопровождению и модификации программных продуктов лицам, заключившим с Исполнителем соответствующий договор (далее – Заказчик), порядок взаимодействия специалистов Заказчика с Исполнителем, а также уточняет условия оказания услуг по сопровождению и модификации ПП.

Регламент обязателен для исполнения лицами как со стороны Заказчика, так и со стороны Исполнителя, является неотъемлемой частью договора оказания услуг по сопровождению и модификации ПП (далее – Договор), не требует подписания сторонами, подлежит применению и исполнению Исполнителем и Заказчиком в течение всего срока действия Договора, содержащего ссылку на него.

2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

№	Услуга	Описание
Запрос на информацию (RFI): Консультации		
1	Сопровождение ПП в части консультаций по использованию типовой функциональности ПП, в том числе с подключением к информационной базе Заказчика	Консультирование пользователей и предоставление им информации по эксплуатации программного продукта в рамках типовой функциональности ПП.
2	Сопровождение ПП в части консультаций по использованию модифицированной функциональности ПП, в том числе с подключением к информационной базе Заказчика	Консультирование пользователей и предоставление им информации по эксплуатации программного продукта в рамках внедренной функциональности ПП.
3	Сопровождение ПП в части консультаций по восстановлению работоспособности типовой функциональности ПП, в том числе с подключением к базе Заказчика	Консультации по выявлению и устранению причин нештатной работы в рамках типовой функциональности ПП, возникших при его эксплуатации.
4	Сопровождение ПП в части консультаций по восстановлению работоспособности модифицированной функциональности ПП, в том числе с подключением к базе Заказчика	Консультации по выявлению и устранению причин нештатной работы в рамках внедренной функциональности ПП, возникших при его эксплуатации.
5	Сопровождение ПП в части консультаций по использованию и восстановлению работоспособности ПП, связанных с функциональностью платформы 1С	Консультации по восстановлению работоспособности платформы «1С:Предприятие».
6	Сопровождение ПП в части консультаций по использованию и восстановлению работоспособности ПП, связанных с функциональностью серверной и сетевой инфраструктуры	Консультации по использованию функциональности серверной и сетевой инфраструктуры: сервера, сетевого оборудования, периферии, операционной системы, для целей функционирования поддерживаемого ПП.
7	Сопровождение в части консультаций по использованию и восстановлению работоспособности ПП, связанных с функциональностью СУБД	Консультации по использованию поддерживаемых СУБД для целей функционирования поддерживаемого ПП.
Запрос на обслуживание (RFS): Управление правами доступа		

8	Сопровождение ПП в части администрирования прав доступа ПП	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предоставление доступа пользователя к системе с необходимыми правами доступа для выполнения им своих функциональных обязанностей в рамках существующих ролей и наборов прав средствами администрирования ПП. 2. Отключение доступа пользователя к системе. 3. Изменение прав доступа пользователя к системе в рамках существующих ролей и наборов прав средствами администрирования ПП.
Запрос на изменение (RFC): Управление правами доступа		
9	Сопровождение в части изменения системы ролей и прав доступа ПП	Создание/изменение прав/ролей доступа средствами администрирования ПП, а также настройками конфигурации.
Запрос на обслуживание (RFS): Установка ПО		
10	Сопровождение ПП в части установки и настройки ПП на рабочем месте пользователя	Инсталляция клиентского ПО на рабочем месте пользователя, включая выполнение пользовательских настроек и настроек ПП.
11	Сопровождение ПП в части установки обновлений ПП на сервер Заказчика	Инсталляция обновлений ПП, модифицированного силами Исполнителя (доработок).
12	Сопровождение ПП в части установки обновлений платформы 1С, на базе которой разработан ПП	Инсталляция обновлений технологической платформы 1С, необходимой для функционирования ПП.
Запрос на обслуживание (RFS): Администрирование		
13	Сопровождение ПП в части настройки ПП	Выполнение настройки ПП по запросу Заказчика. Например, настройка внутрисистемных процессов, таких как изменение топологии, добавление новых стратегий, алгоритмов планирования, правил конвертации, создание подписок и обработчиков и т.п.
14	Сопровождение ПП в части анализа инцидентов ПП	<ol style="list-style-type: none"> 1. Расследование инцидента, связанного с некорректной работой ПП. 2. Диагностика инцидента и определение методов устранения его причин и последствий. 3. Подготовка письменного ответа, содержащего результаты расследования и рекомендации по устранению инцидента.
15	Сопровождение ПП в части проведения регламентных работ по обслуживанию ПП	<ol style="list-style-type: none"> 1. Периодический контроль информации журнала регистрации с целью определения проблем работы ПП. 2. Анализ полученной информации, определение возникающих проблем и определение оперативных действий и/или мероприятий по их устранению. 3. Документирование результатов мониторинга.
16	Сопровождение ПП в части настройки резервного копирования ПП средствами платформы «1С:Предприятие 8»	Настройка бэкапирования информационной базы ПП средствами технологической платформы «1С:Предприятие» на систему хранения данных Заказчика.
17	Сопровождение ПП в части настройки резервного копирования ПП средствами СУБД	Настройка бэкапирования информационной базы ПП средствами СУБД на систему хранения данных Заказчика.
18	Сопровождение в части восстановления ПП из резервной копии	Проведение восстановления информационной базы ПП из резервной копии.

19	Сопровождение ПП в части администрирования ПП путем адаптации и настройки СУБД, используемой в рамках функционирования ПП	Администрирование поддерживаемых СУБД для целей функционирования ПП. Ограничение по количеству - до 10 инсталляций.
20	Сопровождение ПП в части администрирования ПП путем адаптации и настройки ОС, используемой в рамках функционирования ПП	Администрирование поддерживаемых ОС для целей функционирования ПП. Ограничение по количеству - до 10 инсталляций.
21	Сопровождение ПП в части администрирования ПП путем адаптации и настройки web-сервера, используемого в рамках функционирования ПП	Администрирование поддерживаемых web-серверов для целей функционирования ПП. Ограничение по количеству - до 10 инсталляций.
22	Сопровождение ПП в части анализа инцидентов ПП, связанных с работой платформы «1С:Предприятие»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Расследование инцидента, связанного с некорректной работой платформы «1С:Предприятие». 2. Диагностика инцидента и определение методов устранения его причин и последствий. 3. Подготовка письменного ответа, содержащего результаты расследования и рекомендации по устранению инцидента.
23	Сопровождение ПП в части анализа инцидентов ПП, вызванных проблемами на сети передачи данных	<ol style="list-style-type: none"> 1. Расследование инцидента, возникшего вследствие сетевого взаимодействия между ПП и сетевой инфраструктурой. 2. Диагностика инцидента и определение методов устранения его причин и последствий. 3. Подготовка письменного ответа, содержащего результаты расследования и рекомендации по устранению инцидента.
24	Сопровождение ПП в части проведения аудита производительности ПП	Анализ производительности системы, включая сбор данных и предоставления рекомендаций по повышению эффективности использования ПП в части оптимального количества ресурсов оборудования.
25	Сопровождение ПП в части проведения регламентных работ по обслуживанию ПП путем настройки и адаптации Общесистемного ПО, используемого в рамках функционирования ПП	<ol style="list-style-type: none"> 1. Периодический контроль системных журналов ОС, СУБД, web-сервера. 2. Анализ полученной информации, определение возникающих проблем и определение оперативных действий и/или мероприятий по их устранению. 3. Документирование результатов регламентных работ.
26	Сопровождение ПП в части осуществления контроля и согласования изменений настроек ПП, произведённых Заказчиком	<p>Заказчик, уведомив Исполнителя об изменениях, получает:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Право менять настройки ПП, не нарушая условия контракта сопровождения; 2. Обязанность Исполнителя проверять валидность изменений настроек.

27	Сопровождение ПП в части осуществления контроля и согласования изменений программного кода ПП, произведённых Заказчиком	Заказчик, уведомив Исполнителя об изменениях, получает: 1. Право менять код ПП, не нарушая условия контракта сопровождения; 2. Обязанность Исполнителя проверять валидность изменений кода. Кодревью, анализ изменений в части остальных процессов, помещение изменений в хранилище.
Запрос на изменение(RFC): Модификации		
28	Модификация ПП по запросу Заказчика, включая разработку технического задания, оценку, разработку, тестирование модификаций	Обработка запроса на модификацию, связанную с изменением уже автоматизированных бизнес-процессов заказчика. Обработка включает регистрацию, классификацию, составление технического задания, оценку запроса, разработку модификации, тестирование, передачу результата Заказчику.
29	Сопровождение ПП в части актуализация документации ПП	Разработка и/или изменение существующей документации с целью поддержания рабочих инструкций ПП в актуальном состоянии (в соответствии с внесёнными изменениями в функциональность ПП).
Инциденты (incident): Восстановление работоспособности		
30	Сопровождение ПП в части восстановления работоспособности ПП при сбоях, выявленных в работе типового функционала, без внесения изменений в конфигурацию ПП	Устранения неисправностей и сбоев в типовой конфигурации, определяемых как несоответствия между фактической функциональностью и функциональностью по документации. Выполнение работ включает: 1. Расследование и диагностику инцидента; 2. Поиск обходного решения; 3. Устранение инцидента, коррекцию ПП и данных без использования инструментов разработчика.
31	Сопровождение ПП в части восстановления работоспособности ПП при сбоях, выявленных в работе модифицированного Исполнителем функционала, без внесения изменений в конфигурацию ПП	Устранения неисправностей и сбоев в модифицированной Исполнителем конфигурации, определяемых как несоответствия между фактической функциональностью и функциональностью по договору внедрения. Выполнение работ включает: 1. Расследование и диагностику инцидента; 2. Поиск обходного решения; 3. Устранение инцидента, коррекцию ПП и данных без использования инструментов разработчика.
32	Сопровождение ПП в части восстановления работоспособности ПП при сбоях, вызванных действиями пользователя	Устранение неисправностей и сбоев в работе ПП, связанных с ошибками пользователей. Выполнение работ включает: 1. Расследование и диагностику инцидента; 2. Поиск обходного решения; 3. Устранение причины и последствий инцидента без использования инструментов разработчика.
33	Сопровождение ПП в части восстановления работоспособности ПП при сбоях, связанных с работой Общесистемного ПО	Устранение сбоев, вызванных работой платформы 1С, ОС, СУБД и web-сервера.

34	Сопровождение ПП в части восстановления работоспособности ПП при сбоях, связанных с работой кластера «1С:Предприятие»	Устранение сбоев, возникших вследствие неправильного распределения нагрузки между приложениями 1С, объединенными в кластер.
Запрос на обслуживание (RFS): Мониторинг		
35	Сопровождение ПП в части наблюдения за объектами Системы мониторинга	Мониторинг силами Исполнителя.
36	Сопровождение ПП в части анализа данных по результатам наблюдения за объектами системы мониторинга	1. Анализ полученной информации, определение возникающих проблем и определение оперативных действий и/или мероприятий по их устранению. 2. Документирование результатов мониторинга.
37	Сопровождение ПП в части адаптации ПП путем управления системой мониторинга за компонентами ПП	Создание и модификация сенсоров метрик программного продукта для ПО системы мониторинга. Включает в себя: создание новых метрик и объектов мониторинга и изменение существующих.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Услуги сопровождения и модификации ПП предоставляются по Заявкам Заказчика.

В регистрации и выполнении Заявки может быть отказано Исполнителем, если обнаружены факты:

- использования недокументированных возможностей поддерживаемого ПО или Общесистемного ПО;
- нарушения лицензионного соглашения поддерживаемого ПО или Общесистемного ПО.

4. КАНАЛЫ РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВОК

Заявки от Заказчика регистрируются следующими способами:

№ п/п	Способ регистрации	Данные для регистрации	Описание порядка действий
1.	Личный кабинет Service Desk	https://servicedesk.axelot.ru/	Сотрудник Заказчика при помощи Web-интерфейса системы Service Desk выполняет самостоятельную регистрацию Заявки. Реквизиты доступа к Service Desk высылаются каждому уполномоченному представителю Заказчика. Инструкция по использованию личного кабинета расположена на сайте Исполнителя по адресу https://servicedesk.axelot.ru/sd/operator/#uid:KB\$2304704
2.	Электронная почта	itsm@axelot.ru	Система Service Desk автоматически создает Заявку на основании письма на указанный почтовый ящик.
3.	Телефон	8 (800) 600-68-34	Сотрудник Заказчика посредством вызова по телефону обращается к оператору Service Desk. Сотрудник Исполнителя выполняет самостоятельную регистрацию Заявки в системе Service Desk путем фиксации информации из телефонного разговора.
4.	Чат в Telegram	Предоставляется при приобретении услуги «Закрепленный консультант»	Сотрудник Заказчика посредством отправки сообщения в чате закрепленному консультанту или использованием тэга @axelotsupport

			направляет Заявку. Сотрудник Исполнителя выполняет самостоятельную регистрацию Заявки в системе Service Desk путем переноса информации из чата Telegram.
--	--	--	---

Вопросы, заданные по другим каналам связи, не являются официальными Заявками, не регистрируются в системе Service Desk и не подлежат выполнению.

5. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ЗАЯВОК

Заявка может быть направлена только сотрудником Заказчика, зарегистрированным в качестве контактного или уполномоченного лица в соответствии с п.10 Приложения №1 Договора.

Заказчик при подаче Заявки придерживается правила – одной Заявке соответствует одна проблема (вопрос). В случае возникновения при выполнении Заявки новых вопросов или проблем, по ним направляются и регистрируются отдельные Заявки.

При направлении новой Заявки по вопросу, которое ранее не было зарегистрировано, сотрудник Заказчика указывает приоритет данной Заявки, в соответствии с критериями, приведенными в таблице ниже:

Приоритет	Типы Заявок	Описание
Критический*	Инцидент (incident)	Полная неработоспособность ПП, в том числе: Зависание всех пользователей ПП; Полная остановка сервиса печати ПП; Полная неработоспособность сервиса интеграционного обмена ПП; Полная неработоспособность мобильного приложения AXELOT Mobile Client; Невозможность работы всех пользователей в ПП.
Высокий*	Инцидент (incident)	Ошибки, возникающие при работе ПП, приводящие к полной неработоспособности одного или нескольких бизнес-процессов, при этом отсутствует обходное решение.
	Запрос информации (RFI), Запрос на обслуживание (RFS)	Заявки, не влияющие на работоспособность ПП (RFI и RFS).
Нормальный	Инцидент (incident)	Ошибки, возникающие при работе ПП, приводящие к неработоспособности одного или нескольких бизнес-процессов, при этом существует обходное решение.
	Запрос информации (RFI), Запрос на обслуживание (RFS)	Заявки, не влияющие на работоспособность ПП (RFI и RFS).
Низкий	Инцидент (incident)	Ошибки, возникающие при работе ПП и не приводящие к полной остановке ни одного из бизнес-процессов. Работа с продуктом продолжается в штатном режиме.
	Запрос информации (RFI), Запрос на обслуживание (RFS)	Заявки, не влияющие на работоспособность ПП (RFI и RFS).
Планируемый	Инцидент (incident)	Исправление ошибок, связанных с ранее выполненными в рамках Договора модификациями конфигурации ПП.

Запрос на изменение (RFC)	Заявки на изменение функционала ПП.
Запрос на обслуживание (RFS)	Выполнение профилактических (регламентных) мероприятий.

**может быть установлен только для Заявок по продуктивным системам, т.е. системам, которые находятся в режиме промышленной эксплуатации у Заказчика.*

В процессе регистрации и выполнения Заявок с критичным или высоким приоритетом Заказчик обязан:

1. Обеспечить доступность уполномоченного сотрудника Заказчика по телефону согласно графику оказания услуг для предоставления дополнительной информации или проверки предлагаемых решений.
2. Предоставлять Исполнителю ответы на уточняющие запросы либо рекомендации не позднее двадцати минут с момента их получения.
3. В случае неисполнения / ненадлежащего исполнения Заказчиком обязанностей, предусмотренных п. 1 и 2, приоритет Заявки автоматически снижается на один пункт.

6. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ И ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВКИ

Каждой Заявке присваивается уникальный идентификатор, который следует сохранять в заголовке письма во время последующей переписки по данной Заявке. На основании идентификатора письма автоматически добавляются к исходной Заявке. Полное содержание переписки может быть просмотрено в интерфейсе системы Service Desk Исполнителя.

После присвоения Заявке уникального идентификатора и направления соответствующего почтового уведомления контактному лицу, указанному в Заявке, Заявка считается зарегистрированной.

Независимо от приоритета Заявки, Заказчик обязан подготовить минимально необходимую информацию, позволяющую провести эффективный анализ по Заявке. В состав передаваемой информации по Заявке должно входить:

- детальное описание обращения;
- предполагаемый приоритет обращения;
- пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
- массовость проявления проблемы;
- необходимые для понимания вопроса (проблемы) скриншоты, лог-файлы и/или видеофайлы (ограничение по размеру 50 Мб, файлы большего размера рекомендуем выкладывать на файлообменник);
- предпринятые Заказчиком для решения действия;
- адрес базы, на которой возникает проблема (в случае поддержки более одной инсталляции).

Для повышения эффективности и скорости выполнения Заявки, также рекомендуется подготовить следующую информацию:

- данные о последних внесенных изменениях в конфигурацию ПП или Общесистемного ПО;
- для Заявок, связанных с ухудшением производительности, данные о производительности как до ее ухудшения, так и после;
- тестовый сценарий и набор тестовых данных, позволяющих быстро и точно воспроизвести проблему;
- выгрузка базы с возникающей проблемой (по возможности).

Дополнительно специалистом Исполнителя может быть запрошена другая информация, необходимая для выполнения Заявки.

7. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК

7.1. После регистрации Заявки и на всем протяжении работы с ней Заявка находится в статусе «В работе».

7.2. Заявки, поступившие от Заказчика, решаются последовательно с учетом приоритета, если об ином порядке не достигнута индивидуальная договоренность.

- 7.3. При запросе уточнений или ожидании необходимой для дальнейшей работы информации от Заказчика статус Заявки меняется на «Ожидает ответа контрагента». Время нахождения заявки в статусе «Ожидает ответа контрагента» не включается в срок решения Заявки. При возвращении Заявки в работу дата и время, указанные как крайний срок для решения Заявки, пересчитываются с учетом времени нахождения Заявки в статусе «Ожидает ответа контрагента».
- 7.4. В случае неполучения ответа от Заказчика в течение 14 календарных дней, Исполнитель вправе завершить работу над Заявкой с формулировкой: «Уточнения не получены».
- 7.5. Если Заказчику требуется больше времени на проверку предложенного решения, согласование выполненной модификации или сбор дополнительной информации, Заявка может быть переведена в статус «Отложена» с указанием даты возобновления по ней работы. Максимальный срок нахождения Заявки в статусе «Отложена» – 30 календарных дней. По истечении указанного срока Исполнитель вправе завершить работу над Заявкой.
- 7.6. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн документации по ПП, на скачивание руководств или на статью в Базе знаний.
- 7.7. Если в процессе выполнения Заявки у Заказчика возникло новое обращение, не связанное с первоначальной темой Заявки, Исполнитель вправе создать дополнительную Заявку.
- 7.8. В случае отклонения Исполнителем обращения, Заявка переводится в статус «Решена» и далее «Закрыта», в коде решения выбирается опция «Отклонено», и в отчете о решении пишется информация о причинах отклонения (дубль существующей заявки, отсутствие действующего договора, запрос по услугам, не входящим в Договор, или запрос вне компетенций Исполнителя). Данные заявки так же не учитываются при расчете SLA.
- 7.9. Выполнение Заявки может быть отложено, а также работа над Заявкой может быть досрочно завершена Исполнителем в одностороннем порядке по следующим причинам:
- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации ПП (выгрузке рабочей базы) или отсутствует доступ к информационной базе Заказчика;
 - Заказчик не может предоставить достаточно информации для идентификации и воспроизведения проблемы;
 - Заказчик использует ПП с нарушением проектной документации, технических требований по установке и использованию ПП, самостоятельно внесены изменения в конфигурацию ПП и т.п.;
 - Заказчик использует ПП с нарушением требований к вычислительным ресурсам серверов, на которых развернуты компоненты ПП;
 - Используется нелегальная копия ПП.
- 7.10. Исполнитель вправе по согласованию с Заказчиком переводить Заявку из высокоприоритетного статуса в менее приоритетный при условии восстановления работоспособности всех бизнес-процессов ПП, в результате которого неисправность переходит в менее приоритетный статус.
- 7.11. Исполнитель вправе переводить заявку из высокоприоритетного статуса в менее приоритетный, если Заявка (описанная в ней проблема) не соответствует описанию приоритета, указанного в разделе 5 «ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ЗАЯВОК».
- 7.12. После выполнения Заявки статус меняется на «Решена». Заказчик получает уведомление о решении с указанием результата и предложением оценить качество решения Заявки по пятибалльной шкале. После выставления оценки Заявка автоматически закрывается.
- 7.13. В случае если Заказчик не согласен с решением Заявки, он может её возобновить, нажав на ссылку «Моя заявка не решена» или отправив ответное письмо с указанием причины несогласия с предложенным решением.
- 7.14. Если в течение 5 дней оценка не была проставлена, или не поступило дополнительной информации, требующей перевода в работу, Заявка автоматически закрывается (переходит в статус «Закрыта»). Заказчик получает уведомление о смене статуса на электронную почту, указанную в заявке.
- 7.15. Закрытые заявки не могут переведены обратно в статус «В работе». При отправке письма в закрытую Заявку будет автоматически создано новое обращение.

8. ПРОЦЕСС ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАПРОСОВ НА ИЗМЕНЕНИЕ

В ходе эксплуатации ПП возникает необходимость во внесении изменений, которые могут быть вызваны различными причинами: изменениями бизнес-процессов Заказчика, организационными изменениями, требованиями безопасности, изменившимися требованиями Законодательства, изменениями отчетности, реакцией на выявленную проблему, возникший инцидент и т.д.

Запросом на изменение считается изменение настроек в ПП, модификация конфигурации ПП или изменения конфигурации ПП, связанные с исправлением ошибок, которые не могут быть выполнены непосредственно в продуктивной системе.

Этапы выполнения запросов на изменения и зоны ответственности отражены в нижеприведенной таблице:

Этапы выполнения	Исполнитель (=☒)	Заказчик (=☒)
Определение требований бизнеса (функциональные требования)		☒
Регистрация запроса на изменение в Service Desk		☒
Проверка запроса на изменение на предмет полноты постановки задачи, сверка с типовым или внедренным функционалом ПП, запрос дополнительной информации от инициатора при необходимости	☒	
Составление технического задания запроса на изменение	☒	
Согласование технического задания запроса на изменение		☒
Оценка запроса на изменение по трудозатратам	☒	
Согласование оценки запроса на изменение по трудозатратам		☒
Реализация изменений ¹	☒	
Техническое тестирование внесенных изменений на копии базы Заказчика в тестовой среде Исполнителя	☒	
Устранение ошибок по результатам тестирования (при наличии)	☒	
Согласование переноса изменений в продуктивную или тестовую среду Заказчика		☒
Перенос изменений в продуктивную или тестовую среду Заказчика	☒ (по согласованию с Заказчиком)	☒
Обратная связь от Заказчика, при необходимости возврат на доработку		☒

В случае отказа Заказчика от реализации Исполнителем запроса на изменения на любом из этапов его выполнения Заказчик обязан оплатить фактически выполненные Исполнителем этапы запроса на изменения в порядке, предусмотренном Договором, исходя из объема фактически затраченных Исполнителем трудозатрат.

9. ПРОЦЕСС ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИИ О САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЫПОЛНЯЕМЫХ ИЗМЕНЕНИЯХ ПП

В случае самостоятельно выполняемых Заказчиком модификаций ПП (если право на модификацию ПП предоставлено Заказчику) Заказчик обязан предоставлять Исполнителю информацию согласно следующему порядку.

После внесения изменений в конфигурацию/настройки ПП Заказчик должен прислать письмо на почту itsm@axelot.ru или самостоятельно создать заявку в Service Desk Исполнителя, приложив конфигурацию ПП и указав следующую информацию:

¹ Разработка изменений ведется на ресурсах Исполнителя

- Описание целевого бизнес-процесса

В разделе должно содержаться описание бизнес-процесса, раскрывающее необходимость и суть доработки/изменений настроек, а также их бизнес-потребность. Описание должно отвечать на следующие вопросы:

- зачем требуется доработка/изменение настроек;
- что должно происходить при работе доработки/изменении настроек;
- где в системе должна появиться доработка/изменение настроек;
- при каких условиях начинает работать доработка/изменение настроек.

- Как было до доработки/изменения настроек

В разделе должен быть описан изначальный процесс системы, который доработан/изменен, – поведение системы до доработки/изменения настроек.

- Как стало после доработки/изменения настроек

В разделе должно описываться целевое поведение системы, к которому привела доработка/изменение настроек. Также должна быть описана последовательность действий, ведущая к ожидаемому результату бизнес-процесса.

Все изменения в конфигурации, выполняемые со стороны Заказчика, в обязательном порядке должны быть обрамлены комментариями разработчика Заказчика.

10. ПРОЦЕДУРА ЭСКАЛАЦИИ

Процесс эскалации подразумевает собой перенаправление обсуждения возникших спорных, конфликтных вопросов или проблем на более высокий иерархический уровень организационной структуры при невозможности её решения на текущем. Каждый последующий уровень организационной структуры является уровнем эскалации.

Целью эскалации является обеспечение выполнения уровня предоставления услуг путем привлечения дополнительных ресурсов исполнителя.

Процесс эскалации обеспечивает:

- Координацию разрешения проблемных ситуаций;
- Управление процессом привлечения дополнительных ресурсов с необходимым уровнем компетенций;
- Доведение до Заказчика информации по текущему статусу и плану преодоления проблемной ситуации;
- Заблаговременное обнаружение проблемных ситуаций и принятие мер по предотвращению их повторения;
- Уровень сервиса, устраивающий Заказчика.

В случае невозможности разрешения проблемной ситуации в рамках текущего сопровождения, она выносится на первый уровень эскалации. Если на данном уровне проблема так же не может быть решена, она выносится на более высокий уровень.

Эскалация проблемных ситуаций должно производиться по следующим уровням в соответствие с таблицей ниже:

Уровень 3	Директор департамента сопровождения и сервисов
Уровень 2	Руководитель проектов сопровождения, Руководитель отдела второй линии поддержки
Уровень 1	Сервис-менеджер проекта