

Система мониторинга «ВиртДата»

версия 1.3.1

Регламент технической поддержки

Содержание

1	Общие сведения	3
1.1	Назначение Системы.....	3
1.2	Назначение документа	3
1.3	Общие положения	3
2	Режим оказания технической поддержки.....	3
3	Характеристики технической поддержки.....	3
4	Приоритет заявки	3
5	Уровень критичности инцидента	4
5.1	Критический инцидент / Проблема	4
5.2	Серьезный инцидент	4
5.3	Инцидент	4
5.4	Консультация/Предложение.....	4
6	Жизненный цикл заявки	4
6.1	Этапы жизненного цикла заявки	4
6.2	Подготовка информации	5
6.3	Регистрация заявки.....	5
6.4	Порядок оказания услуг по технической поддержке Системы	5
6.5	Эскалация заявки.....	6
6.6	Ограничения и допущения	6
7	Контакты	7
	Приложение 1. Соглашение об уровне сервиса	8

1 Общие сведения

1.1 Назначение Системы

Система мониторинга «ВиртДата» (далее Система мониторинга) – предназначена для отслеживания состояния и контроля работоспособности Систем виртуализации. Система мониторинга осуществляет сбор данных как о состоянии системного ПО и оборудовании, на котором развернута Система виртуализации и анализирует внутреннее состояние и работоспособность прикладного ПО виртуализации и его отдельных компонент.

1.2 Назначение документа

Данный документ предназначен: для пользователей, осуществляющих мониторинг Системы виртуализации с использованием Системы мониторинга «ВиртДата».

Документ регламентирует порядок оказания услуги технической поддержки Системы мониторинга и всех её компонентов. Информация об условиях оказания услуги технической поддержки приведена в Соглашении об уровне сервиса (Приложение №1 к настоящему Регламенту).

1.3 Общие положения

- 1) Услуга технической поддержки Системы мониторинга оказывается исключительно на русском языке.
- 2) Услуга технической поддержки Системы мониторинга доступна Клиентам – владельцам лицензионной копии продукта с в течение гарантийного периода в соответствии с спецификацией.

2 Режим оказания технической поддержки

Техническая поддержка оказывается в рабочие дни с 10 до 19 часов по московскому времени – режим 9/5.

3 Характеристики технической поддержки

Техническая поддержка включает в себя:

- техническую поддержку Системы мониторинга;
- технические консультации по запросам, связанным с использованием Системы мониторинга;
- режим предоставления услуг 9/5.

4 Приоритет заявки

- 1) Каждой заявке присваивается один из следующих приоритетов:
 - Высокий;
 - Средний;
 - Нормальный.
- 2) Новым заявкам автоматически устанавливается приоритет «Нормальный».
- 3) Решение об изменении приоритета принимает сотрудник технической поддержки.

5 Уровень критичности инцидента

5.1 Критический инцидент / Проблема

Уровень критичности инцидента 1 – Критический инцидент / Проблема.

Данный инцидент означает, что производственный сервер или ключевые компоненты Системы мониторинга не работают, в результате:

- Существует значительный риск потери или повреждения всех важных данных или существенной их части.
- Произошла значительная деградация производительности Системы мониторинга.

5.2 Серьезный инцидент

Уровень критичности инцидента 2 – Серьезный инцидент.

Данный инцидент означает, что работоспособность Системы мониторинга серьезно пострадала:

- Пострадал функционал Системы мониторинга.
- Производительность Системы мониторинга значительно деградировала.

5.3 Инцидент

Уровень критичности инцидента 3 – Инцидент.

Данный инцидент означает не слишком заметную потерю работоспособности Системы мониторинга:

- Производительность Системы мониторинга не значительно деградировала.
- Ключевые компоненты Системы мониторинга работают стабильно.

5.4 Консультация/Предложение

Уровень критичности инцидента 4 – Консультация/Предложение.

Данный тип инцидента включает в себя вопросы общего характера:

- Мелкие сбои, в том числе ошибки в документации.
- Консультации по настройке и оптимизации использования Системы мониторинга.
- Предложения по изменению функционала Системы мониторинга.

6 Жизненный цикл заявки

6.1 Этапы жизненного цикла заявки

Создание и обработка заявки в техническую поддержку включают следующие этапы:

1. Подготовка информации;
2. Регистрация заявки;
3. Оказание услуг по технической поддержке Системы;
4. Эскалация заявки (при необходимости);
5. Закрытие заявки.

6.2 Подготовка информации

Для оперативного решения по заявке необходимо предоставить информацию, включая, но не ограничиваясь:

- Номер лицензионного ключа;
- ФИО контактного лица, телефон и адрес электронной почты;
- Номер используемых версий и редакции компонентов Системы мониторинга;
- Описание сбоя и пошаговое описание действий по воспроизведению сбоя;
- Информация по конфигурации инсталляции Системы мониторинга и её компонентов;

Заявку необходимо формулировать, используя терминологию, принятую в Системе мониторинга.

6.3 Регистрация заявки

- 1) Основанием для выполнения работ является заявка пользователя Системы мониторинга, зарегистрированная одним из нижеперечисленных способов:
 - по телефонному номеру технической поддержки;
 - по электронной почте.
- 2) Техническая консультация оказывается посредством электронной почты или телефонной связи.
- 3) При получении заявки, Клиенту, в автоматическом режиме отправляется уведомление по электронной почте не позднее времени регистрации, согласно Соглашению об уровне сервиса. Уведомление содержит уникальный идентификатор заявки. Уникальный идентификатор необходимо сохранять в заголовке письма во время последующей переписки со службой технической поддержки.
- 4) При создании заявки рекомендуется добавлять снимки экрана, которые могут помочь в решении заявки. Снимки экрана должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG, суммарным размером не более 10 МБ.
- 5) Работа над заявкой начинается в течение времени реакции, согласно Соглашению об уровне сервиса. О началах работ сообщается Клиенту отдельным уведомлением по электронной почте.

6.4 Порядок оказания услуг по технической поддержке Системы

- 1) Ключевые действия сотрудника технической поддержки фиксируются в истории работы по заявке.
- 2) Изменение статуса (эскалация, изменение уровня критичности и т.п.) сопровождаются подробным комментарием сотрудника технической поддержки и уведомлением Клиента по электронной почте.
- 3) При необходимости сотрудник технической поддержки запрашивает у Клиента возможность удаленного подключения.
- 4) После предоставления Клиенту решения по заявке, отсчет времени решения, согласно Соглашению об уровне сервиса, приостанавливается до получения ответа от Клиента.
- 5) Если Клиент не ответил в течение суток после предоставления решения, отправляется повторное уведомление с запросом на актуальность заявки. В случае, если Клиент не

ответил на повторное уведомление в течение 3-х рабочих дней, отправляется уведомление об автоматическом закрытии заявки.

- 6) Если, после закрытия заявки, Клиент ответил, что решение не помогло, заявка открывается повторно, отсчет времени решения, согласно Соглашению об уровне сервиса, продолжается.
- 7) Заявка закрывается после получения от Клиента подтверждения решения по заявке.
- 8) Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть предоставлены в виде ссылок на соответствующую документацию по Системе мониторинга.
- 9) Работа по незарегистрированным заявкам сотрудником технической поддержки запрещена.

6.5 Эскалация заявки

- 1) Эскалация производится, если у сотрудника технической поддержки возникли трудности с поиском решения по заявке.
- 2) Если решение по заявке выходит за рамки компетенций сотрудника технической поддержки, заявка передается на следующую линию технической поддержки.
- 3) Проблемам присваивается наивысший приоритет, с автоматической эскалацией на 3-ю линию поддержки.
- 4) В случае, если инженер 3-ей линии технической поддержки подтверждает необходимость доработки Системы мониторинга, он обязан:
 - а) передать информацию соответствующей команде разработки;
 - б) проинформировать Клиента о планируемых сроках выхода обновления Системы с необходимым исправлением;
 - в) попробовать найти временное решение по заявке.
- 5) Заявка 3-ей линии закрывается, если временное решение по заявке найдено или после установки необходимого обновления Системы Клиенту.
- 6) В случае, если не найдено временное решение и не установлено обновление Системы, заявка остается открытой.
- 7) Доставка обновлений Системы мониторинга осуществляется силами экспертов 3-ей линии поддержки при договоренности с Клиентом.

6.6 Ограничения и допущения

- 1) Техническая поддержка может быть приостановлена, или в ней может быть отказано полностью или частично по следующим основаниям:
 - На используемых копиях Системы мониторинга не установлены актуальные версии, а на актуальной версии Системы мониторинга сбой не воспроизводится сотрудником поддержки;
 - Клиент не может или отказывается предоставить достаточно информации, организовать доступ к своей ИТ-инфраструктуре для решения заявки или принять выездного специалиста;
 - Клиент выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию Системы мониторинга, внесены изменения в ядро Системы, превышено количество разрешенных установок Системы и т.п.;

- Используется нелицензионная копия Системы мониторинга;
 - Истечение гарантийного периода;
 - В обращении используется нецензурная лексика, брань или оскорбления сотрудников Технической поддержки.
- 2) В случае удаленного подключения сотрудника технической поддержки к объектам ИТ-инфраструктуры Клиента, сразу после закрытия заявки Клиенту необходимо изменить данные авторизации, деактивировать временные аккаунты и откатить прочие изменения, внесенные для организации удаленного доступа сотрудника технической поддержки.
 - 3) Сотрудники технической поддержки не несут ответственности за работоспособность ИТ-инфраструктуры и сохранность информации Клиента в той части ИТ-инфраструктуры, которая не относится к сбою, описанному в заявке.
 - 4) Сотрудники технической поддержки несут ограниченную ответственность за работоспособность ИТ-инфраструктуры Клиента в той части ИТ инфраструктуры, которая относится к сбою, описанному в заявке.
 - 5) Техническая поддержка не оказывается по каналам коммуникации, не указанным в данном документе, например, GoogleTalk или Skype. Вопросы, заданные по этим каналам, не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе службы технической поддержки.
 - 6) В заявке может содержать описание только одного инцидента. Заявки, содержащие описание нескольких инцидентов, автоматически отклоняются с уведомлением Клиента по электронной почте.

7 Контакты

Официальный сайт продукта «ВиртДата» - <https://integral-analytics.ru>

Электронная почта технической поддержки продукта «ВиртДата» - support@integral-analytics.ru

Номер телефона технической поддержки - +7 499 673 00 93

Приложение 1. Соглашение об уровне сервиса

Критерий обслуживания	Уровень 4	Уровень 3	Уровень 2	Уровень 1
Режим предоставления технической поддержки	9/5*			
Время регистрации	60 мин.			
Время реакции	2 раб. дня	1 раб. день	120 минут	60 минут
Удаленный доступ к объектам эксплуатации	включено			
Технические консультации	включено			

* по рабочим дням с 10 до 19 по московскому времени