

Временные опции и приоритеты проблем

1. Параметры предоставления услуг поддержки производителя программного обеспечения

Класс обслуживания	Приоритет запроса	Период приема запроса	Период обработки запроса	Период выполнения запроса	Время на обработку запроса, рабочих часов	Время на выполнение запроса
8*5*N	1	8*5, 10:00-18:00 МСК	8*5, 10:00-18:00 МСК	8*5, 10:00-18:00 МСК	1	3 рабочих дня
	2	8*5, 10:00-18:00 МСК	8*5, 10:00-18:00 МСК	8*5, 10:00-18:00 МСК	1	3 рабочих дней
	3	8*5, 10:00-18:00 МСК	8*5, 10:00-18:00 МСК	8*5, 10:00-18:00 МСК	1	20 рабочих дней
	4	8*5, 10:00-18:00 МСК	8*5, 10:00-18:00 МСК	8*5, 10:00-18:00 МСК	1	20 рабочих дней

2. Определение приоритета запроса при предоставлении услуг поддержки производителя прикладного ПО

Приоритет 1. Прикладное программное обеспечение полностью неработоспособно.

Приоритет 2. Консультации.

Приоритет 3. Выявление и устранение ошибок в программном обеспечении.

Приоритет 4. Моделирование, анализ. Ошибки в документации. Выполнение доработок.

3. Параметры предоставления услуг поддержки эксплуатации информационных систем

Время предоставления услуг, в зависимости от класса обслуживания, для опции удаленной установки обновлений, и при выполнении запросов на обновление по опциям удаленного администрирования системы и расширенного удаленного администрирования системы:

Класс обслуживания	Приоритет запроса	Период выполнения запроса	Примечание
В нерегламентное время	Не применяется	В согласованное с клиентом время, в интервале 06:00 – 21:00 МСК, в стандартные рабочие дни	Среднее время остановки системы при проведении операции обновления 90 минут. Время начала операции обновления не может быть позднее конечного периода выполнения запроса на обновление минус 90 минут
В стандартные рабочие дни и часы	Не применяется	В согласованное с клиентом время, в интервале 09:00-18:00 МСК, в стандартные рабочие дни	Среднее время остановки системы при проведении операции обновления 90 минут. Время начала операции обновления не может быть позднее конечного периода выполнения запроса на обновление минус 90 минут

Время предоставления решения и рабочее время предоставления услуг в зависимости от класса обслуживания и приоритета запроса, для опции удаленного администрирования системы и удаленного проактивного администрирования системы:

Класс обслуживания	Приоритет запроса	Период приема запроса	Период обработки запроса	Период выполнения запроса	Время на обработку запроса, рабочих часов	Время на выполнение запроса
24*7*2	1	24*7	24*7	24*7,	0,3	2 рабочих часа
	2	24*7	24*7	24*7,	0,3	4 рабочих часа
	3	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	2	3 рабочих дня
	4	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	2	5 рабочих дней
12*7*2	1	12*7, 09:00-21:00 МСК	12*7, 09:00-21:00 МСК	12*7, 09:00-21:00 МСК	0,3	2 рабочих часа
	2	12*7, 09:00-21:00 МСК	12*7, 09:00-21:00 МСК	12*7, 09:00-21:00 МСК	0,3	4 рабочих часа
	3	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	2	3 рабочих дня
	4	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	2	5 рабочих дней
8*5*2	1	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	0,3	2 рабочих часа
	2	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	0,3	4 рабочих часа
	3	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	2	3 рабочих дня
	4	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	2	5 рабочих дней

4. Определение приоритета при предоставлении услуг поддержки эксплуатации

Приоритет 1. Система полностью неработоспособна.

Приоритет 2. Значительная часть функций системы не выполняется, или наблюдается существенное снижение производительности Системы в целом.

Приоритет 3. Снижение производительности системы, неработоспособность одной или нескольких функций. системы, консультации, изменение настроек системы.

Приоритет 4. Переустановка на новое аппаратное обеспечение, установка обновлений и новых версий, и услуги, требующие планирования и предварительного согласования сроков выполнения.