



Брошюра

Systeme Platform SLA

Соглашение об уровне сервиса

Компания Systeme Soft в рамках программы Systeme Platform SLA (Service Level Agreement), предоставляет своим клиентам доступ к техническому обслуживанию и поддержке, соответствующей мировым стандартам и подходам. Программа является основой успешных долгосрочных отношений с Systeme Soft и нашей обширной партнерской сетью.

Зачем нужен SLA

SLA соглашение позволяет четко обозначить ожидания от работы технической поддержки и определяет порядок действий при возникновении вопросов о работе ПО или проблем. В том случае, если у Вас нет жестких требований ко времени реакции на инцидент и Ваша система не является критически важной для работы бизнеса, Вы будете получать Базовый уровень технической поддержки, который не требует отдельного договора при покупке лицензий.



Поддержка на всех этапах

Построение архитектуры, подбор лицензий, техническая поддержка, семинары и сервис



Скорость ответа

Предоставляем лучший сервис в кратчайшие сроки



Гибкий подход

Разные уровни тех поддержки позволяют оптимизировать бюджет

Описание работы SLA

Техническая поддержка Базового уровня предоставляется по умолчанию после приобретения лицензий Systeme Platform. Обращение подается посредством отправки письма в центр поддержки клиентов (ЦПК) на электронный почтовый адрес support@systeme.ru и попадает на первую линию L1. В тех случаях, когда требуется ускорить время реакции и получить дополнительные преимущества, рекомендуем приобрести SLA более высокого уровня.

Для работы с обращениями выделено 3 линии технической поддержки.

L1	L2	L3
Служба поддержки первого уровня <ul style="list-style-type: none">Регистрация обращенияСбор и уточнение данных для точной формализации проблемыКонсультации по работе с программным обеспечениемЭскалация запроса на следующий уровень, если предлагаемые варианты решения проблемы не помогают	Служба поддержки уровня экспертов <ul style="list-style-type: none">Проводят собственную диагностику и разбор инцидентаРешают проблему, используя более сложные технические методы и закрывают заявкуЕсли инцидент связан с проблемой работы ПО, переводят обращение на третий уровень	Служба поддержки уровня разработчиков ПО <ul style="list-style-type: none">Моделирование и тестированиеПриоритизация проблемыИсправление ошибки и выпуск новой версии приложения

Программа Systeme Platform SLA является гибкой, с основными включенными услугами и правами. Она может удовлетворить Ваши потребности, независимо от того, ищете ли Вы минимальный уровень поддержки для существующего стационарного приложения или Вам нужна значительная поддержка с помощью упреждающих услуг для критически важного решения. Если доступные уровни программы не охватывают все Ваши потребности, Systeme Soft готовы предложить индивидуальный SLA контракт.

Уровни и условия SLA

	Базовый	Серебряный	Золотой	Платиновый	Платиновый +
Стоимость, руб./год	-	10 %	15 %	25 %	25 %
Доступно для лицензий уровня	Standard, Standard.BMS, Advanced, Professional	Standard, Standard.BMS, Advanced, Professional	Standard, Standard.BMS, Advanced, Professional	Standard, Standard.BMS, Advanced, Professional	Advanced, Professional
Минимальная стоимость лицензий	-	-	-	-	15 млн. руб. без НДС в тарифных ценах
Технический семинар SEP11	-	-	-	2 специалиста компании	8 специалистов компании
Скидка на курс SEP11	-	-	10 %	20 %	30 %
Доступ к расширенным семинарам по мере их появления	-	-	-	-	+
График работы тех поддержки	с 07:00 до 18:00 МСК в рабочие дни кроме праздников РФ	с 07:00 до 18:00 МСК в рабочие дни кроме праздников РФ	с 07:00 до 18:00 МСК в рабочие дни кроме праздников РФ	с 07:00 до 18:00 МСК в рабочие дни кроме праздников РФ	с 07:00 до 18:00 МСК в рабочие дни кроме праздников РФ, 24/7 возможно при отдельном согласовании
Время реакции на стандартный запрос	Неделя	78 часов 3 рабочих дня	48 часов 2 рабочих дня	24 часа след. раб. день	12 часов раб. день
Время реакции на критический запрос	Живая очередь	48 часов	24 часа	6 часов	2 часа
Частота обновления статуса обращения	Живая очередь	5 раб. дней	3 раб. дня	2 раб. дня	1 раб. день
Каналы связи	email	email, телефон, Skype, WhatsApp, Telegram	email, телефон, Skype, WhatsApp, Telegram	email, телефон, Skype, WhatsApp, Telegram	email, телефон, Skype, WhatsApp, Telegram
Закрытый чат Telegram	-	-	-	+	+
Доступ к закрытой базе знаний	-	+	+	+	+
Прямая поддержка уровня L2	-	-	+	+	+
Удаленное подключение к рабочему столу, часов в мес. *	0	2	5	10	30
Выезд на площадку в случае отсутствия возможности удаленного решения проблемы	-	-	неделя	2 раб. дня	1 раб. день
Тестовый стенд с копией проекта **	-	-	-	+	+

* Неиспользованные часы не переносятся на следующий месяц

** Возможность развернуть стенд без полевого уровня на виртуальных машинах

Описание услуг

Включенные услуги	Описание
Стоимость, руб./год	Процент от суммарной стоимости комплекта лицензий для конкретного объекта автоматизации
Доступно для лицензий уровня	Данный тип SLA доступен только указанным уровням лицензий
Минимальная стоимость лицензий	Суммарная стоимость комплекта лицензий для конкретного объекта автоматизации
Технический семинар SEP11	Семинар проводится для специалистов компании, стоимость семинара для указанного количества, включена в цену SLA контракта
Скидка на курс SEP11	Скидка предоставляется специалистам компании на прайсовую стоимость всех курсов, посвященных Systeme Platform
Доступ к расширенным семинарам по мере их появления	Доступ к видео урокам на новые курсы по Systeme platform, помимо SEP11
График работы технической поддержки	Доступ к экспертам технической поддержки
Время реакции на стандартный запрос	Указан максимальный интервал ожидания первого ответа на стандартный запрос Без учета выходных дней
Время реакции на критичный запрос	Указан максимальный интервал ожидания первого ответа на критическую ситуацию для бизнеса, безопасности человека или окружающей среды Без учета выходных дней
Частота обновления статуса обращения	Максимальный период информирования о текущем статусе заявки. Обновление статуса по эл почте
Каналы связи: e-mail	Общий e-mail службы технической поддержки
Каналы связи: телефон	Общий телефон службы технической поддержки
Каналы связи: Skype, WhatsApp, Telegram	Прямая поддержка уровня L2
Каналы связи: Закрытый чат Telegram	Чат для сотрудников компании и специалистов L2
Доступ к закрытой базе знаний	FAQ и примеры решения конкретных задач
Прямая поддержка уровня L2	Персонально закрепленный инженер уровня L2 для конкретного объекта автоматизации
Удаленное подключение к рабочему столу, часов в месяц	Подключение осуществляется в рабочее время при наличии технической возможности
Выезд на площадку в случае отсутствия возможности удаленного решения проблемы	Не более 3 дней в месяц В случае критической ситуации для бизнеса, безопасности человека или окружающей среды
Тестовый стенд с копией проекта	Стенд разворачивается на мощностях вендора, применяется для тестирования ППО без устройств полевого уровня

По дополнительным вопросам и предложениям Вы можете обратиться по адресу yaroslava.chekavinskaya@systeme.ru