

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКЕ

1. Введение и основные термины.

- 1.1. Настоящий Регламент (далее – «Регламент») разработан ООО «Иокогава Электрик СНГ») для формализации процесса оказания услуг по информационной поддержке Заказчику в рамках Ежегодного сервисного договора (ЕСД).
- 1.2. В Регламенте используются следующие термины:
 - **Исполнитель** – ООО «Иокогава Электрик СНГ»;
 - **Заказчик** – юридическое лицо, которое оплачивает и получает услуги по информационной поддержке;
 - **Услуги** – услуги информационной поддержки Исполнителя;
 - **Центр оперативной поддержки (Response Center, RC)** – подразделение Исполнителя, ответственное за обработку обращений Заказчика;
 - **Обращение (Заявка)** – любое обращение Заказчика по каналам связи, указанным в Регламенте, с целью получения Услуги;
 - **Инцидент информационной безопасности** – событие, включающее (но не ограниченное этим): утечку учетных данных, компрометацию данных, состоявшиеся атаки на ИТ-инфраструктуру, попытки склонения работников на противоправные действия;
 - **ПО** – программное обеспечение;
 - **CENTUM, ProSafe, PRM** – наименование программных продуктов производства Yokogawa;
 - **Время реагирования** – время в течение которого происходит регистрация обращения (заявки), присвоение уникального номера (ID) обращения (заявки) и запрос уточняющей информации при необходимости.

2. Порядок оказания услуг Исполнителем.

- 2.1. К зоне ответственности RC относятся запросы по проектам, сданным в постоянную промышленную эксплуатацию. Необходимым условием принятия запроса RC в работу является корректность работы всех необходимых подключений, настроек и стабильная работа системы до момента возникновения запроса.
- 2.2. К зоне ответственности RC не относится поддержка работ, исполняемых по внедряемым проектам продуктов YOKOGAWA.
- 2.3. К зоне ответственности RC не относится анализ проектных решений существующего либо разрабатываемого проекта, корректировка существующего проекта, корректировка ошибок прикладного ПО.
- 2.4. Информационная поддержка не является аналогом (заменой) стандартных программ стажировок Учебного центра ООО «Иокогава Электрик СНГ», а также консультационных услуг по разработке, анализу либо согласованию проектной документации.

2.5. Основные виды деятельности в рамках оказания Услуг:

- Анализ сбоев аппаратной части оборудования АСУТП (CENTUM, ProSafe, PRM, EXA);
 - Расследование причин ошибок ПО и определение мер по восстановлению;
 - Поиск и предоставление общедоступной технической документации;
 - Консультационная поддержка по продуктам;
 - Исследование проблем, проведение испытаний на стендовом оборудовании трудоёмкостью не более 24 чел-час в месяц;
 - Подготовка отчётов и выдача рекомендаций;
 - Предоставление доступа к информационному WEB-порталу и инструменту оценки компетенций;
 - Предоставление отчёта по неустановленным патчам и рискам эксплуатации;
 - Предоставление сервиса по проверке оригинальности оборудования на основе серийных номеров, в объёме продуктов, поддерживаемых данным договором – не более 20 серийных номеров в год;
 - Регистрация и контроль статусов запросов.
 - Предоставление инженерной поддержки (опционально);
 - Предоставление информации о протестированных обновлениях Microsoft (опционально);
- Проверка совместимости системного ПО Yokogawa с антивирусным ПО KICS for Nodes и предоставление проверенных сигнатур KICS (опционально).

3. Порядок обращений Заказчика в RC:

3.1. Заказчик вправе направлять обращения по следующим каналам связи:

- **Телефон выделенной бесплатной линии с функцией записи разговоров (только РФ): 8-800-250-26-20 / код прописан в Договоре ЕСД;**
- **Телефон:** +7 (495) 229-73-96;
- **Факс:** +7 (495) 229-73-09;
- **Электронная почта:** yru-rc@yokogawa.com.

3.2. Услуги оказываются в течение рабочего времени RC: с 9:00 до 18:00 по московскому времени с понедельника по пятницу, за исключением национальных праздников и выходных дней РФ. Время реагирования в течение рабочего времени составляет 1 (один) рабочий день.

3.3. Приём обращений по электронной почте и факсу осуществляется круглосуточно 365 дней в году. Обращения, поступившие вне рабочего времени RC, регистрируются и обрабатываются в начале следующего рабочего дня.

3.4. При обращении Заказчик должен предоставить максимально полную информацию о проблеме: описание симптомов, код(ы) ошибки, название и версию продукта, условия возникновения проблемы и иную информацию, запрашиваемую специалистом RC.

3.5. Каждому обращению присваивается уникальный номер (ID), который сообщается Заказчику. По этому номеру Заказчик может отслеживать статус обработки своего обращения.

4. Условия оказания услуг.

4.1. Услуги оказываются на условиях абонентского обслуживания.

4.2. **Отчётность и система оценок:**

- По завершении обработки каждого обращения Заказчику направляется опрос для оценки качества услуги по шкале от 1 до 5 (где 1 – крайне неудовлетворительно, 5 – отлично);
- Получение оценки ниже 3 баллов является для Исполнителя сигналом о неудовлетворительном качестве оказанной услуги. В этом случае РС инициирует контакт с Заказчиком для выяснения причин низкой оценки, подготовки разбора инцидента и разработки корректирующих мер.