

**РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**  
**КЛИЕНТ И ООО «ВИЖНЛАБС» ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ**

# 1 Назначение и цели документа

## 1.1 Цели создания документа

Настоящий регламент определяет единый порядок взаимодействия КЛИЕНТ и ООО «ВижнЛабс» в рамках технической поддержки Программного обеспечения ООО «ВижнЛабс» (далее – «ПО»).

## 1.2 Назначение документа

Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия участников и зоны ответственности при оказании услуг по сопровождению ПО в части консультационной и технической поддержки, включая исправление ошибок в ПО, с целью обеспечения его бесперебойного функционирования.

Запросы на изменения, влекущие модификацию существующего ПО (с целью улучшения показателей его производительности, добавление функционала), адаптация продукта для использования в модифицированном окружении (не требующее полного изменения архитектуры ПО), автоматизация новых функций в системе, не рассматриваются в рамках данного Регламента.

# 2 Термины и определения

Таблица 1 – Аббревиатуры и сокращения специального назначения

Аббревиатура/ Сокращение	Расшифровка аббревиатуры/сокращения
АСУОЗ	Автоматизированная система учета и обработки заявок
АСЗ	Авторизованный специалист заказчика
БД	База данных
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
СУБД	Система управления базой данных
СТП	Служба технической поддержки
VL	Visionlabs, ООО «ВижнЛабс»

### 3 Каталог услуг Технической Поддержки

Таблица 2 – Перечень услуг и график их оказания.

Описание услуги	Наличие
<b>Поступление обращений в службу поддержки</b>	
Доступ к автоматизированной системе поддержки пользователей	Да
<b>Поддержка версионности ПО VL</b>	
Предоставление новых версий ПО VL, выпускаемых компанией VL на протяжении срока действия технической поддержки	Да
Поддержка версии ПО VL старше 3 лет после выпуска версии	Нет
<b>Обработка обращений, касающихся ПО VL</b>	
Разрешение инцидентов/проблем, касающихся функционала (согласно спецификации на ПО) программных продуктов VL (третья линия поддержки)	Да
Обработка информационных/консультационных обращений, связанных с функционалом ПО VL, консультации по установке и конфигурированию ПО VL, консультации по администрированию и мониторингу работы технологического стека ПО VL	Да
Обработка информационных/консультационных обращений Заказчика по вопросам, связанным с внедрением/интеграцией продуктов VL со сторонним ПО	Да
Обработка обращений на реализацию дополнительной функциональности (реализация дополнительной функциональности, не входит в объем работ по технической поддержке)	Да

\*Время приема и обработки заявок ООО «ВижнЛабс» - с 9:00 до 18:00 по МСК кроме выходных и официальных праздников.

## 4 Общие положения оказания технической поддержки

Эксплуатация ПО осуществляется Клиентом (далее — заказчик).

Техническая поддержка ПО в рамках данного документа осуществляется специалистами Службы технической поддержки ООО «ВижнЛабс» (далее – СТП).

Все обращения в СТП должны фиксироваться и документироваться с помощью системы АСУОЗ (Jira).

Настоящий Регламент изменяется и дополняется по инициативе служб технической поддержки.

Приоритезация и время реакции Обращений в СТП указаны в Таблице 3.

Таблица 3. Приоритеты обращений

Приоритет	Признак приоритета	Время реакции
<b>Критичный</b>	Инцидент приводит к неработоспособности бизнес-систем, затрагивает бизнес-процессы, критичные для организации, приводит к потере данных, снижает возможность их восстановления.	Не более 4-х рабочих часов
<b>Высокий</b>	Возникает ошибка при выполнении операций, функциональность ограничена. Пример: время отклика приложения увеличено, производительность низкая. Подтверждено влияние на бизнес-системы организации	Не более 8-х рабочих часов
<b>Средний</b>	Инцидент, не влияющий на бизнес-процессы, большинство функций приложения выполняются успешно, однако есть ограничения.	Не более 12-и рабочих часов
<b>Низкий</b>	Ошибки, не влияющие на бизнес процессы. Вопросы, по продукту.	Не более 16-х рабочих часов

### 4.1 Порядок взаимодействия

ООО «ВижнЛабс» – с 9:00 до 18:00 по МСК кроме выходных и официальных праздников.

При регистрации используются следующие типы обращений:

Тип обращения	Описание
Consultation	Консультация по вопросам сопровождения.
Incident	Инцидент касается событий, ограничивающих функционирование системы.
Service request	Запрос на обслуживание, прочие задачи.

- Основанием для оказания услуг по технической поддержке ПО является заявка от Авторизованного Специалиста Заказчика, указанного в договоре (далее АСЗ). Заявка направляется через форму для отправления заявки в системе Jira по адресу <https://support.visionlabs.ru/> и email канала [support@visionlabs.ru](mailto:support@visionlabs.ru).
- Заявка должна иметь все необходимые реквизиты для точной идентификации Заказчика по матрице коммуникаций, а также должны быть точно и ясно сформулированы задачи, требующие исполнения и предоставлены логи ПО.

- Каждый запрос должен быть оформлен в виде отдельной заявки.
- Все заявки обрабатываются в порядке поступления. Вне очереди обрабатываются заявки с приоритетом «Критический».
- Не воспроизводимые инциденты, то есть инциденты, закономерность возникновения которых установить невозможно, не могут иметь приоритет Критический или Высокий.
- Каждому запросу, направленному СТП от АСЗ, присваивается уникальный номер, соответствующий приоритет и выделяется соответствующий возникшей проблеме специалист СТП, который занимается проблемой на приоритетной основе и решает её в сроки, установленные настоящим регламентом. Запросы всех приоритетов оформляются письменно и передаются АСЗ в электронной почте или через АСУОЗ, при этом в запросе фиксируется его приоритет, дата и время оформления запроса.
- АСЗ при составлении обращения в СТП обязан предоставить логи\* на время возникновения инцидента/проблемы и по просьбе СТП предоставить расширенные логи и логи систем инфраструктуры.
- Очередность обработки запросов к СТП определяется согласно установленному приоритету. Выполнение запросов одного типа с одинаковым приоритетом происходит в порядке их хронологической регистрации.
- Для быстрого выполнения запросов, связанных с ошибками/дефектами, могут быть применены обходные (временные) решения. При наличии обходного решения статус запроса пересматривается исполнителем в сторону закрытия в случае получения подтверждения от АСЗ о положительном влиянии обходного решения на бизнес-процессы. СТП предоставляет АСЗ временное решение и сообщает о создании проблемы/бага для окончательного решения Обращения.
- Для обращений к Заказчику со стороны ООО «ВижнЛабс», Заказчиком предоставлены следующие контакты:  
Общая почта:  
Ответственный специалист:

\*для ПО Luna Platform 5 необходимо предоставить: логи, расположенные в директории, созданной на этапе "Create logs directory" инструкции по установке ПО (по умолчанию /tmp/logs), вывод команды "docker logs имя\_контейнера" (см. пункт "Service logs" инструкции по установке), вывод команды "dmesg -T", вывод команды вывод результата GET запроса на метод /luna\_sys\_info сервиса Admin (детальное описание отправки запроса: см. Admin Reference Manual, раздел help > get system info).

## 4.2 Зона ответственности заказчика

- 1) Поддержка инфраструктуры (физическая, виртуальная);
- 2) Мониторинг инфраструктуры и ПО;
- 3) Резервное копирование системы, необходимое для соблюдения внутренних RTO, RPO;
- 4) Обеспечение ИТ безопасности контура в соответствии с внутренними политиками;
- 5) Обновление базовых систем: ОС, Nginx, Postgres SQL при согласовании совместимости с ПО VL.

## 4.3 Зона ответственности СТП

- 1) Консультации по настройке и эксплуатации ПО ООО «ВижнЛабс» ;
- 2) Исправление ошибок в ПО ООО «ВижнЛабс».

#### 4.4 Основание для отказа в технической поддержке

- 1) Отсутствие Имени, Названия Организации/Номера Договора или иного идентификатора Заявителя, подтверждающего наличие действующего договора Технической Поддержки;
- 2) Ненормативная лексика в Заявке на Техническую Поддержку;
- 3) Отсутствие предмета/проблемы обращения;
- 4) Обращение на языке отличном от Ru/En;
- 5) Запросы, не относящиеся к компетенции Технической Поддержки компании ООО "ВижнЛабс";
- 6) Отказ в предоставлении данных по запросу сотрудника Технической Поддержки;
- 7) Отказ в выполнении рекомендаций сотрудника Технической Поддержки;
- 8) Запросы, прямо или косвенно, относящиеся к нарушению действующего NDA;
- 9) Запросы, прямо или косвенно, относящиеся к нарушению действующего Законодательства РФ;
- 10) Подтверждение факта внесения изменения в компоненты решений компании ООО "ВижнЛабс";
- 11) Искажение предоставляемых данных для Технической Поддержки, равно как и предоставление заведомо ложных данных;
- 12) Нарушение Лицензионного Соглашения.

#### 4.5 Управление запросами, поступившими в рамках технической поддержки

Включает в себя 6 основных этапов:

- Регистрация запроса;
- Первичный анализ запроса;
- Предоставление недостающей информации;
- Выполнение запроса;
- Проверка выполнения запроса;
- Закрытие запроса.

При размещении запросов на исправление ошибки/дефекта линия технической поддержки Заказчика должна указать следующую информацию:

- подробное изложение ошибки/дефекта с приложением сообщений ПО;
- описание шагов, предпринятых для устранения ошибки/дефекта и их результаты;
- пошаговая инструкция по воспроизведению ошибки/дефекта (тест-кейс), согласно текущему разделу.
- последние из актуальных логов модулей - базы данных, модуля матчер, брокер, экстрактор, модули интеграции

Необходимо указать все условия, при которых возникает ошибка. Указываются используемые интеграционные системы, актуальные настройки ПО, настройки ОС, показатели систем мониторинга, проводимые подготовительные процедуры и т.п.

