

Описание стандартных параметров и метрик оказания услуг технической поддержки от ООО «Орион»

Уровни критичности	Время реакции	Время устранения
Аварийный	30 минут	1-4 часа*
Средний	1 час	2-4*
Базовый+	2 часа	1-2*
Базовый	4 часа	1-2*

*Время устранения прямо пропорционально сложности проблемы и может быть увеличено в силу особенностей внутренней организации разработки продукта вендором.

Уровень критичности	Описание инцидента
Аварийный	<ul style="list-style-type: none">• Полный отказ коммуникационной системы в результате технической или эксплуатационной аварии;• Отказ критических сервисов при невозможности удаленного решения проблемы;• Невозможность загрузки серверов и сервисов в результате перезагрузки или аппаратного сбоя;
Средний	<ul style="list-style-type: none">• Выход из строя одного из резервированных или дублирующих элементов, или одного из нескольких элементов одинаковой функциональности;• Частичное отсутствие входящей и исходящей связи;• Отсутствие связи или канала интернет из-за неуплаты по счетам;• Отказ критических сервисов и служб при возможности удаленного решения проблемы;
Базовый/+	<ul style="list-style-type: none">• Неработоспособность отдельных ПК и сервисов;• Программные и аппаратные неисправности, не влияющие на работу Информационной системы в целом;• Запросы на установку/удаление ПО, модификацию аппаратного обеспечения.• Прочие мелкие и незначительные операции;

Список компонент системы

Система состоит из общего телекоммуникационного ядра, на базе которого пользователям предоставляются следующие сервисы:

- Электронная Почта
- Календари
- Сервис внешних Helper'ов для подключения плагинов авторизации, антиспам и антивирус.

Границы оказания услуг

Услуги оказываются на территории по следующим адресам: удалённо всем пользователям системы Communication Services.

Услуги оказываются с 09:00 по 18:00 МСК по рабочим дням с пн. по пт., кроме выходных и праздников РФ.

Список услуг:

1. Решение инцидентов (почта, календарь)
2. Решение инцидентов (Удаленное подключение)
3. Устранение ошибок кода/данных системы
4. Консультации
5. Изменение функциональных возможностей продукта/Сервиса

Выполнение действий пользователей в системе не является услугой, включая нестандартные выборки данных (ad-hoc отчёты).