



Атомик
Софт

Alpha.SLA

Соглашение об уровне сервиса

Термины и сокращения

ПО — набор программных продуктов, разработанных компанией «Атомик Софт».

Объект автоматизации — материальные объекты, помещения, установки, машины, устройства, агрегаты или их совокупность, выполняющие технологические процессы либо непосредственно сами технологические процессы.

Проект автоматизации — совокупность технических устройств и программных разработок, используемых для мониторинга и управления объектом автоматизации.

Пользователь — организация, которая использует ПО на основании действующей лицензии.

Система — логически обособленный объект автоматизации.

Соглашение об уровне услуг (SLA — service level agreement) — соглашение, описывающее время реакции, тип и объем предоставляемых услуг в рамках данного соглашения, а также условия их предоставления.

Контракт SLA — дополнительное коммерческое Соглашение об уровне услуг, договор между Пользователем и компанией «Атомик Софт».

Инцидент — событие, выходящее за рамки штатной работы ПО, негативно влияющее на качество функционирования проекта автоматизации.

Критичный инцидент — инцидент, возникновение которого приводит к неработоспособности или существенному ухудшению работоспособности проекта автоматизации, что вызывает остановку или невозможность корректного выполнения технологического процесса.

Проблема — корневая причина возникновения одного или нескольких Инцидентов.

Обращение — сообщение Пользователя об Инциденте или Критичном инциденте, отправленное в техническую поддержку компании «Атомик Софт».

Время реакции — интервал времени от момента регистрации Обращения на портале технической поддержки компании «Атомик Софт» до начала работы специалистов технической поддержки над этим Обращением.

Выезд на площадку — выезд специалиста компании «Атомик Софт» или компании, имеющей статус Сервисного партнёра компании «Атомик Софт», на место использования ПО.

Время выезда на площадку — интервал времени от момента регистрации Обращения на портале технической поддержки компании «Атомик Софт» до выезда специалиста на место использования ПО.

Версия ПО — пакет компонентов ПО, полностью совместимых между собой и обладающих законченной, стабильной функциональностью.

Пакет исправления — программный пакет, содержащий исправления известных Проблем.

Пакет обновления — программный пакет, содержащий новую функциональность ПО.

Консалтинг — обследование Системы Пользователя и выдача рекомендаций об использовании ПО для разработки или доработки проекта автоматизации Системы.



Преимущества Alpha.SLA

Мы понимаем постоянно возрастающую требовательность к технологичности, надёжности и времени доступности систем автоматизации. Мы полностью разделяем мнение Пользователей о том, что скорость их взаимодействия с производителями ПО должна быть высокой, ответы технической поддержки — точными, а предлагаемые решения — верными.

Компания «Атомик Софт» разработала **Alpha.SLA** — набор типовых Соглашений об уровне услуг.

Мы включили в **Alpha.SLA** нескольких уровней, что позволит Пользователям чувствовать себя уверенно в любой ситуации. В зависимости от уровня контракта **Alpha.SLA** предоставит гарантированную поддержку в чётко оговорённые временные рамки, даст возможность обратиться за помощью в любое время дня и ночи.

Alpha.SLA.Premium — Соглашение об уровне услуг премиального уровня — выбор самых требовательных

Пользователей. **Alpha.SLA.Premium** — это гарантия уверенности: Время реакции до 1 часа, режим работы 24/7 и Выезд на площадку в течение суток.

Для Пользователей менее требовательных к Времени реакции, мы предлагаем контракты **Alpha.SLA.Standard** и **Alpha.SLA.Optimum**.

Если гарантированное уровнем **Alpha.SLA** Время реакции не имеет значения, то выбор **Alpha.SLA.Upgrade** — это не только возможность обновиться до новой Версии ПО в момент её выхода, но и получать Пакеты обновления, которые расширяют функциональность Версии ПО.

Пользователи, для которых гарантируемое контрактом SLA время реакции и дополнительные услуги не являются необходимостью, будут обслуживаться в соответствии с базовым уровнем услуг — **Alpha.SLA.Base**, который предоставляется без дополнительного контракта. Стоимость Alpha.SLA.Base включена в цену лицензий ПО.

Как работает Alpha.SLA

В стоимость лицензии всех продуктов компании «Атомик софт» по умолчанию включён базовый уровень услуг **Alpha.SLA.Base**, что гарантирует Пользователю получение минимально необходимого набора услуг и не требует дополнительных затрат. Для получения дополнительных преимуществ Пользователь может заказать **Alpha.SLA** более высокого уровня.

Все Системы Пользователя должны иметь один уровень **Alpha.SLA**. Это важно помнить при заказе дополнительных лицензий.

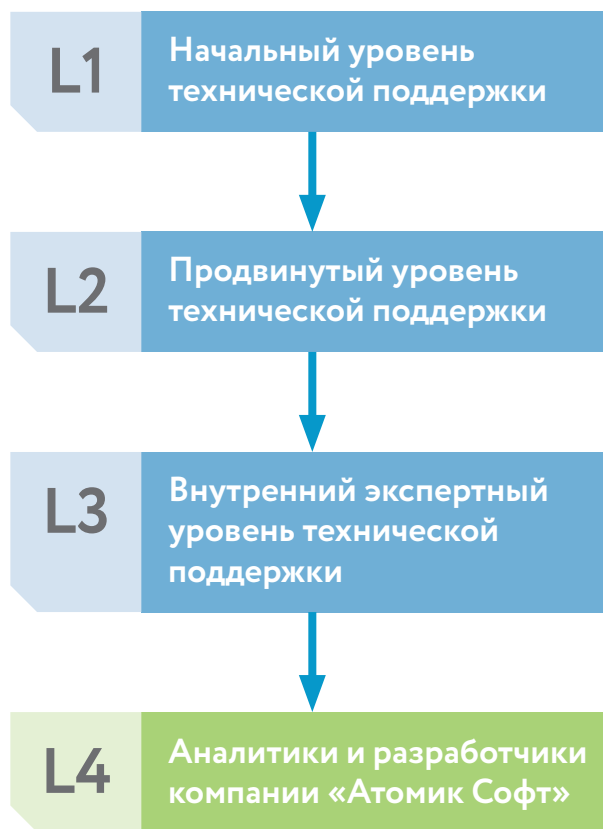
Для получения гарантированного ответа и обеспечения заявленного Времени реакции на него, Пользователю необходимо зарегистрировать своё Обращение.

Обращения регистрируются на портале технической поддержки support.automiq.ru или отправкой письма на электронный почтовый адрес support@automiq.ru.

Пользователи с Соглашением **Alpha.SLA.Premium** имеют возможность зарегистрировать Обращение по многоканальному телефону технической поддержки **+7 (3822) 46 95 70**. В таком случае специалист технической поддержки самостоятельно оформит Обращение на портале технической поддержки.

Время реакции на Обращение зависит от уровня **Alpha.SLA** Пользователя. Обращения Пользователей с более высоким уровнем **Alpha.SLA** рассматриваются в первую очередь.

Мы всегда стремимся решить проблемы Пользователя как можно быстрее,



однако мы не можем заранее точно рассчитать требуемое на это время. Это зависит как от сложности проблемы, так и от скорости поступления всей необходимой информации.

Пользователь может получать информацию о сроках выполнения тех или иных работ, ведущихся в рамках Обращения, в своём личном кабинете на портале технической поддержки.

В компании «Атомик Софт» для работы с Обращениями Пользователей, согласно их сложности и необходимому объёму работ, выделено четыре уровня технической поддержки:

- уровни L1 и L2 предназначены для обработки Обращений Пользователей;
- уровни L3 и L4 при необходимости используются специалистами технической поддержки.

Согласно указанной структуре, Пользователь имеет возможность направлять Обращения на один из первых двух уровней технической поддержки.

L1. Начальный уровень технической поддержки

На этом уровне специалист технической поддержки собирает первичную информацию о возникновении Инцидента, запрашивает конфигурационные файлы, просматривает информацию из журналов работы ПО, разбирается в структуре взаимодействия компонентов ПО и/или сторонних компонентов. Затем специалист технической поддержки составляет общую картину возникновения проблемы и предлагает возможные способы её решения либо даёт ссылки на статьи в базе знаний.

Лишь после этого описание возникновения Инцидента и предполагаемой Проблемы может быть при необходимости направлено на уровень L2.

L2. Продвинутый уровень технической поддержки

Пользователь может обратиться на этот уровень, если он самостоятельно проанализировал первичную информацию и материалы по Инциденту и предоставил в техподдержку итоговые результаты анализа и все

необходимые материалы. Тем самым Пользователь значительно сокращает время рассмотрения Обращения.

Важно отметить, что специалист технической поддержки уровня L2 может вернуть Обращение на уровень L1, если Обращение не содержит анализа ситуации и/или материалы по Обращению не предоставлены в необходимом объёме. В этом случае сбором информации и материалов по проблеме будет заниматься специалист технической поддержки уровня L1.

Специалист технической поддержки уровня L2 будет пытаться повторить проблему в лабораторных условиях, исследует детали её возникновения, соберёт максимум информации и даст рекомендации по устранению проблемы.

Если решение не было найдено на уровне L2, то Обращение эскалируется на уровень L3.

L3. Внутренний экспертный уровень технической поддержки

Специалисты уровня L3 используют более сложные технические и аналитические методы решения проблем. На этом уровне также обобщается опыт решения более сложных проблем.

L4. Аналитики и разработчики компании «Атомик Софт»

В случае невозможности решить проблему силами специалистов технической поддержки уровня L3, Обращение эскалируется на уровень L4 — аналитикам и разработчиками компании «Атомик Софт».

Условия использования Alpha.SLA

Для получения услуг **Alpha.SLA** Пользователь, независимо от имеющегося уровня услуг, должен быть зарегистрирован на портале технической поддержки компании «Атомик Софт» support.automiq.ru.

При оформлении Обращения необходимо указать уникальный идентификатор Системы Пользователя.

Скорость и качество ответа технической поддержки во многом зависит от корректности понимания сути Обращения специалистом, именно поэтому мы просим подробно описывать условия возникновения Инцидента, а также оперативно предоставлять всю запрашиваемую информацию.

Для обеспечения заявленного уровня услуг по контрактам **Alpha.SLA.Standard**, **Alpha.SLA.Optimum** и **Alpha.SLA.Premium** обязательным требованием является наличие в штате Заказчика не менее двух специалистов с подтверждённым уровнем квалификации не ниже «Администратор систем». Уровень квалификации подтверждается действующим (непросроченным)

сертификатом, выданным компанией «Атомик Софт» или уполномоченными партнёрами.

Такое требование продиктовано необходимостью установления корректной профессиональной коммуникации между специалистами Пользователя и специалистами технической поддержки компании «Атомик Софт» в случае возникновения Инцидента.

Для Пользователей с базовым уровнем услуг **Alpha.SLA.Base** или **Alpha.SLA.Upgrade** требования по наличию сертифицированных специалистов в штате отсутствуют и носят рекомендательный характер. Обращение, оформленное несертифицированными специалистами Пользователя, будет направлено на начальный уровень техподдержки L1, а сертифицированным — на L2. В работе над Обращением, направленным на уровень L1, значительную часть времени может занять выяснение технических подробностей возникновения Инцидента.

Пользователь любого ПО компании «Атомик Софт» получает вместе с программным продуктом качественную техническую поддержку, которой он может воспользоваться в любое время, и получить гарантированный ответ.

Если удалённо решить Проблему, вызывающую возникновение Критичного инцидента, не удаётся, то Пользователь может запросить услугу Выезд на площадку. В этом случае специалисты компании «Атомик Софт» анализируют всю доступную на момент такого запроса информацию по инциденту и, если это действительно необходимо, принимают решение о возможности Выезда на площадку. Стоимость услуги может быть включена в стоимость контракта SLA или рассчитывается отдельно.

Мы подобрали параметры Соглашений об уровне услуг (SLA) таким образом, чтобы каждый Пользователь имел возможность использовать опции, необходимые именно для решения его задач.

Базовый уровень услуг, входящий в цену лицензий, подойдет Пользователям, которые не планируют увеличение операционных расходов или для которых скорость получения технической поддержки не важна. Данный тип Соглашения также подойдет Пользователям, имеющим в своем штате технических специалистов, компетенция которых позволяет самостоятельно оперативно решать возникающие Инциденты.

Уровень услуг **Alpha.SLA.Upgrade** разработан для Пользователей, которые привыкли всегда использовать новейшую версию ПО, содержащую все актуальные функциональные возможности,

и для которых скорость получения технической поддержки не важна.

Соглашения об уровне услуг более высокого уровня предназначены для Пользователей, которые также привыкли всегда пользоваться самыми новыми версиями ПО и предпочитают знать точные сроки начала работ компании-разработчика ПО над решением Проблем, приводящих к возникновению Инцидентов.

Кроме того, **Alpha.SLA.Optimum** и **Alpha.SLA.Premium** дают возможность Пользователю использовать ресурсы технической поддержки компании «Атомик Софт» для решения задач, не связанных с возникновением Инцидентов. Например, в контракты SLA включены инженерные часы, которые можно потратить на консультации по доработке проекта автоматизации.

Alpha.SLA.Base

Доступность технической поддержки: с 08:00 до 17:00 по томскому времени (MSK+4, UTC+7) в рабочие дни согласно Производственному календарю, утверждённому Правительством РФ.

Время реакции на Инцидент: до 20 рабочих дней.

Время реакции на Критичный инцидент: до 5 рабочих дней.

Время до Выезда на площадку: до 20 рабочих дней.

Получение Пакетов исправления: да.

Получение Пакетов обновления: нет.

Alpha.SLA.Upgrade

Доступность технической поддержки:
с 08:00 до 17:00 по томскому времени (MSK+4, UTC+7) в рабочие дни согласно Производственному календарю, утверждённому Правительством РФ.

Время реакции на Инцидент:
до 20 рабочих дней.

Время реакции на Критичный инцидент: до 5 календарных дней.

Время до Выезда на площадку:
до 20 рабочих дней.

Получение Пакетов исправления: да.

Получение Пакетов обновления: да.

Alpha.SLA.Standard

Доступность технической поддержки:
с 08:00 до 17:00 по томскому времени (MSK+4, UTC+7) в рабочие дни согласно Производственному календарю, утверждённому Правительством РФ.

Время реакции на Инцидент:
до 3 рабочих дней.

Время реакции на Критичный инцидент: следующий рабочий день.

Время до Выезда на площадку:
до 20 рабочих дней.

Получение Пакетов исправления: да.

Получение Пакетов обновления: да.

Alpha.SLA.Optimum

Доступность технической поддержки:
с 08:00 до 17:00 по томскому времени (MSK+4, UTC+7) во все дни, включая выходные и праздничные дни.

Время реакции на Инцидент:
следующий рабочий день.

Время реакции на Критичный инцидент: до 24 часов.

Время до Выезда на площадку:
следующий рабочий день.

Получение Пакетов исправления: да.

Получение Пакетов обновления: да.

Инженерные часы: 4 часа в месяц.

Alpha.SLA.Premium

Доступность технической поддержки:
круглосуточно во все дни, включая выходные и праздничные дни.

Время реакции на Инцидент: до 24 часов.

Время реакции на Критичный инцидент: до 1 часа.

Время до Выезда на площадку:
до 24 часов.

Получение Пакетов исправления: да.

Получение Пакетов обновления: да.

Инженерные часы: 8 часов в месяц.

Таблица 1. Сводная информация об опциях уровней SLA

Alpha.SLA	Base	Upgrade	Standard	Optimum	Premium
Время реакции на Инцидент	до 20 дней	до 20 дней	до 3 дней	СРД ¹	до 24 часов
Время реакции на Критичный инцидент	до 5 дней	до 5 дней	СРД ¹	до 24 часов	до 1 часа
Регистрация Обращения по телефону	Нет				Да
Время до Выезда на площадку ²	до 20 дней	до 20 дней	до 20 дней	СРД ¹	до 24 часов
Доступ к Пакетам исправления	Да				
Доступ к Пакетам обновления	Нет	Да			
Доступ к новым Версиям ПО	Следующая за установленной версией	Доступны все версии, включая следующую Версию ПО, выпущенную после окончания срока контракта			
Приоритет выполнения запроса на доработку без оплаты	Обычный		Высокий		
Инженерных часов в месяц ³	Нет			4 часа	8 часов
Скидка на услуги Консалтинга	Нет	10%			
Скидка на обучение	Нет	10%			
Участие в ежегодном семинаре	Бесплатное участие			Участие и проживание бесплатно для одного человека	Участие, проезд и проживание бесплатно для одного человека
Требование по наличию сертифицированных инженеров	Нет требований		Минимум 2 (два) человека		

¹ Следующий рабочий день

² При наличии технической возможности

³ Неистраченные часы не переносятся на следующий месяц

SLA для системных интеграторов

Мы разработали SLA не только для конечных Пользователей нашего ПО, но и выделили специальный уровень SLA для системных интеграторов. Характеристики этого уровня подобраны нами таким образом, чтобы обеспечить системным интеграторам максимальный уровень комфорта на стадии разработки Проекта и оперативный отклик на Инциденты, возникающие при проведении испытаний или выполнении пуско-наладочных работ.

Alpha.SLA.Integrator

■ На стадии разработки Проекта автоматизации

Доступность технической поддержки: с 08:00 до 17:00 по томскому времени (MSK+4, UTC+7) в рабочие дни согласно Производственному календарю, утверждённому Правительством РФ.

Время реакции на Инцидент: следующий рабочий день.

Время реакции на Критичный инцидент: следующий рабочий день.

Время до Выезда на площадку: не применяется.

Системный интегратор всегда использует актуальную версию ПО.

■ При проведении испытаний или выполнении пуско- наладочных работ⁴

Доступность технической поддержки: с 08:00 до 17:00 по томскому времени (MSK+4, UTC+7) во все дни.

Время реакции на Инцидент: следующий рабочий день.

Время реакции на Критичный инцидент: до 24 часов.

Время до Выезда на площадку⁵: следующий рабочий день.

Системный интегратор всегда использует актуальную версию ПО.

⁴ Уровень доступен при условии оповещения о датах испытаний или ПНР не менее чем за 5 рабочих дней до их начала

⁵ Выезд оплачивается вызывающей стороной

Жизненный цикл ПО

Периодичность выпусков новых Версий ПО составляет примерно 2 года. В новых Версиях ПО устранены все известные Проблемы, обнаруженные ко времени выпуска, а также доступна новая функциональность.

Длительность жизненного цикла Версии ПО составляет 10 лет с даты выпуска. По истечению этого времени Обращения по этой версии специалистами технической поддержки не рассматриваются.

Компания «Атомик Софт» выпускает Пакеты обновления только для актуальной (самой новой) Версии ПО. Выпуск Пакетов исправления возможен для любой Версии ПО, жизненный цикл которой еще не завершён.

Каждый Пользователь, независимо от имеющегося Соглашения об уровне услуг, имеет право бесплатно обновиться до ближайшей следующей Версии ПО, выпущенной после версии, которую приобрёл Пользователь.

Базовый уровень Соглашения об уровне услуг предусматривает возможность получения только Пакетов исправления. Пакеты обновлений на данном уровне недоступны. Владельцы всех коммерческих контрактов **Alpha.SLA** имеют возможность установки пакетов обоих типов.

На протяжении своего жизненного цикла Версия ПО проходит три стадии:

1. с момента выпуска до двух лет (0-2) — активная стадия жизненного цикла ПО;
2. с двух до пяти лет (2-5) — сервисная стадия жизненного цикла ПО;
3. с пяти до десяти лет (5-10) — финальная стадия жизненного цикла ПО.

С начала одиннадцатого года (10+) предоставление любых услуг, связанных с такой Версией ПО, прекращается.

Таблица 2. Жизненный цикл Версий ПО

Стадия жизненного цикла	Активная стадия (0-2)	Сервисная стадия (2-5)	Финальная стадия (5-10)
Обеспечение совместимости с операционными системами ⁶	Да		По запросу
Выпуск Пакетов исправления	Да		По запросу
Выпуск Пакетов обновления	Да	Нет	
Детальный анализ возникновения Инцидентов	Да		Нет
Детальный анализ возникновения Критичных инцидентов	Да	Да	
Продажа лицензий для новых Систем	Да	Нет	
Продажа лицензий для расширения существующих Систем	Да		Нет

⁶ Обеспечение совместимости с обновлениями поддерживаемых операционных систем, содержащих исправление критических уязвимостей

Активная стадия

С МОМЕНТА ВЫПУСКА ДО ДВУХ ЛЕТ



Техническая поддержка

На активной стадии жизненного цикла ПО любое Обращение Пользователя детально рассматривается специалистами технической поддержки. На этом этапе специалисты технической поддержки анализируют полученную от Пользователя информацию об Инциденте, при необходимости разворачивают испытательный стенд и, если наличие Проблемы подтверждается, запускают процесс устранения, а также по возможности предлагают решение для временного обхода Проблемы.



Обеспечение совместимости с операционными системами

На активной стадии жизненного цикла ПО компания «Атомик Софт» проводит тестирование совместимости ПО с актуальными обновлениями поддерживаемых операционных систем, содержащих устранение критических уязвимостей ОС. При необходимости ПО дорабатывается с учетом изменения операционной системы.

Также возможна доработка ПО для работы на неподдерживаемой на момент выпуска Версии ПО операционной системе. Решение о такой доработке принимает компания «Атомик Софт».



Выпуск Пакетов исправления и Пакетов обновления

Все Пользователи получают доступ к Пакетам исправления, устраняющим известные Проблемы ПО. Владельцы контрактов SLA уровней Upgrade, Standard, Optimum, Premium в дополнение к этому получают доступ к Пакетам обновления, содержащим улучшения и новые разработки.

Сервисная стадия

С ДВУХ ДО ПЯТИ ЛЕТ



Техническая поддержка

На сервисной стадии жизненного цикла ПО объём технической поддержки аналогичен объёму на активной стадии.



Обеспечение совместимости с операционными системами

На сервисной стадии жизненного цикла ПО компания «Атомик Софт» проводит тестирование совместимости ПО с актуальными обновлениями поддерживаемых операционных систем, содержащих устранение критических уязвимостей ОС. При необходимости ПО дорабатывается с учетом изменения операционной системы.

Доработка ПО для работы на неподдерживаемых операционных системах не производится.



Выпуск Пакетов исправления и Пакетов обновления

Все Пользователи получают доступ к Пакетам исправления, устраняющим известные Проблемы ПО.

Пакеты обновления не выпускаются.

Финальная стадия

С ПЯТИ ДО ДЕСЯТИ ЛЕТ



Техническая поддержка

На финальной стадии жизненного цикла ПО специалист технической поддержки рассматривает Обращение и предлагает решение по обходу или устранению проблемы, приводящей к возникновению некритичного Инцидента на основании накопленной базы знаний по Обращениям и документации на ПО. Критичный инцидент рассматривается максимально подробно.



Обеспечение совместимости с операционными системами

Все Пользователи имеют возможность запросить выпуск Пакета исправления с устранением проблем совместимости с обновлением операционной системы. Решение о выпуске Пакета исправления принимается компанией «Атомик Софт». В том числе Пользователю может быть предложено обновить Версию ПО, если проблема совместимости уже была решена в более новой Версии ПО.

Доработка ПО для работы на неподдерживаемых операционных системах не производится.



Выпуск Пакетов исправления и Пакетов обновления

Все Пользователи имеют возможность запросить выпуск Пакета исправления. Решение о выпуске принимается компанией «Атомик Софт». Пользователю может быть предложено обновить Версию ПО, если Проблема уже была решена в более новой версии.

Владельцам Соглашений уровней Standard, Optimum, Premium компания «Атомик Софт» рекомендует обновить Версию ПО для заключения новых контрактов SLA.

Пакеты обновления не выпускаются.

Решение проблем при использовании Alpha.SLA

Все вопросы, предложения и замечания по работе **Alpha.SLA** Пользователи могут направить на электронный почтовый ящик slamanager@automiq.ru.

Мы оперативно рассматриваем все запросы и делаем все необходимое, чтобы привести работу **Alpha.SLA** в соответствие с ожиданиями наших Пользователей.

