

Правила определения приоритета проблемы и уровня вмешательства



«Приоритет Проблемы» - в целях обеспечения единого стандартного формата сообщений о неисправностях были разработаны определения для Запросов заказчика. Эти определения помогают находить соответствующие ресурсы для устранения неисправностей в зависимости от срочности. Каждому Запросу, о котором сообщается в ЦТП, Заказчиком должен быть присвоен определенный Приоритет Проблемы.

1. Критерии определения Приоритета Проблем:

Приоритет 1: Оборудование Заказчика, на которое распространяется действие Соглашения, полностью не работоспособно, что оказывает критическое воздействие на бизнес Заказчика. Работоспособность не может быть восстановлена силами Заказчика даже в ограниченных размерах. Исполнитель и Заказчик готовы использовать значительные ресурсы круглосуточно для того чтобы ликвидировать проблему.

Приоритет 2: Оборудование Заказчика, на которое распространяется действие Соглашения, в значительной степени не работоспособно что оказывает серьёзное воздействие на бизнес Заказчика. Нормальная работоспособность не может быть восстановлена силами Заказчика. Исполнитель и Заказчик готовы использовать значительные ресурсы в течение полного рабочего дня.

Приоритет 3: Производительность Оборудования Заказчика, на которое распространяется действие Соглашения, значительно уменьшилась. Работоспособность ухудшилась, но большинство функций сохранено.

Приоритет 4: Работоспособность Оборудования Заказчика не нарушена. Заказчику необходима информация о возможностях оборудования, его инсталляции и конфигурации.

Приоритет 5: Работоспособность Оборудования Заказчика не нарушена. Заказчику необходима информация о возможностях оборудования.

2. Определение уровней вмешательства персонала Исполнителя.

<i>Время, истёкшее с момента размещения Запроса Заказчиком.</i>	Приоритет 1	Приоритет 2	Приоритет 3	Приоритет 4	Приоритет 5
<i>1 час</i>	Сертифицированный эксперт	Дежурный Инженер	Оператор	Оператор	Оператор
<i>4 часа</i>	Старший Менеджер по Технической Поддержке	Сертифицированный эксперт	Дежурный Инженер	Оператор	Оператор
<i>8 часов</i>	Технический директор	Старший Менеджер по Технической Поддержке	Сертифицированный эксперт	Дежурный Инженер	Оператор
<i>24 часа</i>	Генеральный директор	Технический директор	Старший Менеджер по Технической Поддержке	Сертифицированный эксперт	Дежурный Инженер
<i>48 часов</i>		Генеральный директор	Технический директор	Старший Менеджер по Технической Поддержке	Сертифицированный эксперт
<i>96 часов</i>			Генеральный директор	Технический директор	Старший Менеджер по Технической Поддержке

При изменении уровня вмешательства Заказчик получает уведомление по электронной почте и через систему обслуживания.

Примечание: время для неисправностей Приоритета 1 измеряется в календарных часах (круглосуточно, 7 дней в неделю). Время для неисправностей Приоритетов 2, 3 и 4 измеряется в стандартных Рабочих Часах, если иное не оговорено отдельно.

3. Заказчик всегда может запросить изменение приоритета проблемы или уровня вмешательства, для этого необходимо связаться с ЦТП по телефону: **+7 (495) 744 73 22**, либо через систему обслуживания:

<https://tac.smart-4.ru/>