

1. Служба информационной и технической поддержки Заказчиков (далее служба)

- 1.1. Обеспечивается круглосуточно 24x7
- 1.2. Контакты, в порядке приоритета:
 - 1.2.1. Личный кабинет: bill.miran.ru
 - 1.2.2. Телефон +7 (812) 490-70-91
 - 1.2.3. Электронная почта support@miran.ru
 - 1.2.4. Телеграмм: <https://t.me/MiranSupportBot>
- 1.3. Каждому обращению Заказчика в службу технической поддержки присваивается уникальный номер (далее - тикет)
- 1.4. Для успешной регистрации тикета клиенту необходимо создать его через личный кабинет (п.п. 1.2.1; 1.2.3 если соответствующий почтовый адрес привязан к Личному Кабинету; п.п. 1.2.4 если учетная запись телеграмм привязана к Личному Кабинету), либо обратившись по телефону (п.п. 1.2.2) и идентифицировав себя при помощи кодового слова.
- 1.5. Зарегистрированный тикет передаётся в работу соответствующим исполнителям в зависимости от его классификации и приоритизации; в случае угрозы отклонений от установленного SLA на обработку тикета производится эскалация.
- 1.6. В ходе обработки тикетов Заказчика производится информирование Заказчика о ходе работ над ними и об изменении их статусов в личном кабинете (1.2.1);
 - 1.6.1. Сообщения дублируются на электронную почту заказчика или в его телеграмм, если соответствующие учетные записи привязаны к личному кабинету (п.п. 1.2.3, 1.2.4).
 - 1.6.2. По желанию Заказчика дополнительное информирование может производиться по телефону, указанному им в тикете (п.п. 1.2.2).
- 1.7. Исполнитель производит информирование Заказчика об инцидентах / проблемах / авариях / плановых и аварийных технических работах / производимых изменениях посредством создания соответствующей заявки в личном кабинете клиента (п.п. 1.2.1).

2. Классификация тикетов (обращений):

- 2.1. **Incident** – Инцидент, т.е. неисправность, сбой в работе оборудования, иное событие, повлекшее ухудшение зафиксированного в SLA качества или полное / частичное прекращение предоставляемого Компанией сервиса
- 2.2. **RFS** – Запрос на обслуживание, зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемых ему услуг (учетные записи, физический доступ и тд и тп)
- 2.3. **RFC** – Запрос на изменение, созданный с целью изменить состав и/или качество Услуг, определенных Договором (заказ новых Услуг, удаление старых, кроссировки, добавление IP и тд и тп)
- 2.4. **RFI** – Запрос на предоставление информации, Заказчику предоставляется информация, связанная с Услугами

3. Маршрутизация и Уровни поддержки:

- 3.1. **Первая линия** – обрабатывает тикеты типа RFI и RFS.
- 3.2. **Вторая линия** – обрабатывает инциденты и тикеты типа RFS, для решения которых требуются компетенции сетевого или системного администрирования.
- 3.3. **Проектные инженеры** – обрабатывают тикеты типа RFC, то-есть готовят инфраструктуру, необходимую для предоставления Заказчику новых услуг, а также разбирают услуги, от которых Заказчик отказался

4. SLA на обработку тикета:

Категория	Приоритет	Время реакции, мин.	Время выполнения, мин	Эскалация 1 Руководитель технической поддержки, мин	Эскалация 2 Технический директор, мин	Эскалация 3 Коммерческий директор, мин
Incident	Авария	15	48	24	36	43
	Экстренно		120	60	90	108
	Высокое		300	225	255	285
	Обычное		720	540	612	684
RFS		15	960	816	864	912
RFS (запрос на IP-KVM, включение/выключение, перезагрузку оборудования)		10	30	25	27	28
RFI		15	1920	1632	1728	1824
RFC		15	По согласованию с менеджером	85%	90%	95%

5. Приоритет тикета

- 5.1. **Авария** – сбой, вызвавший деградацию услуг у нескольких Заказчиков (например: нарушение функционирования сегмента сети, недоступность узла связи, выход из строя опорного коммутатора, отключение питания на двух вводах одновременно и т.п.)
- 5.2. **Экстренно** - существенная деградация пакета услуг, предоставляемых клиенту (например: прекращение доступа к нескольким серверам в дата-центре или сбой в работе всех телефонных номеров)
- 5.3. **Высокое** - сбой в работе одной из услуг Заказчика (например: недоступность одного из серверов в дата-центре)
- 5.4. **Обычное** - сбой, не оказывающий существенного влияния на весь пакет услуг, предоставляемых клиенту (например: потеря резервирования, снижение до 30% скорости передачи данных или обрыв сессии)
- 5.5. **RFS** – запрос на IP-KVM, включение/выключение, перезагрузку оборудования
- 5.6. **RFS, RFI** – прочие запросы
- 5.7. **RFC** – приоритет назначается по согласованию с менеджером, но никогда не превосходит приоритета инцидентов любого типа.

6. Прочее

- 6.1. Временем начала недоступности услуги считается момент получения Исполнителем тикета от Заказчика о факте недоступности услуги
- 6.2. Время окончания недоступности Услуги определяется как время оповещения Заказчика об устранении недоступности в полном объеме через личный кабинет
- 6.3. Заявка считается исполненной и автоматически закрывается через семь суток после уведомления Заказчика Исполнителем об окончании работы над заявкой, если Заказчик не оставляет новых комментариев