



TECHNOLOGIES

# СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ IVA TECHNOLOGIES

Прямой (клиентский) уровень сервиса



# Оглавление

1.	О КОМПАНИИ	3
2.	СЕРВИСНАЯ СЛУЖБА IVA TECHNOLOGIES	4
3.	СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ IVA TECHNOLOGIES	4
4.	ОПИСАНИЕ КЛАССИФИКАЦИИ ЗАДАЧ	10
5.	ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ВРЕМЕНИ РЕАКЦИИ	11
6.	ПЕРЕЧЕНЬ СИСТЕМ, НА КОТОРЫЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НАСТОЯЩИЙ ДОКУМЕНТ	12
7.	УРОВНИ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ IVA TECHNOLOGIES	13

# 1 О компании

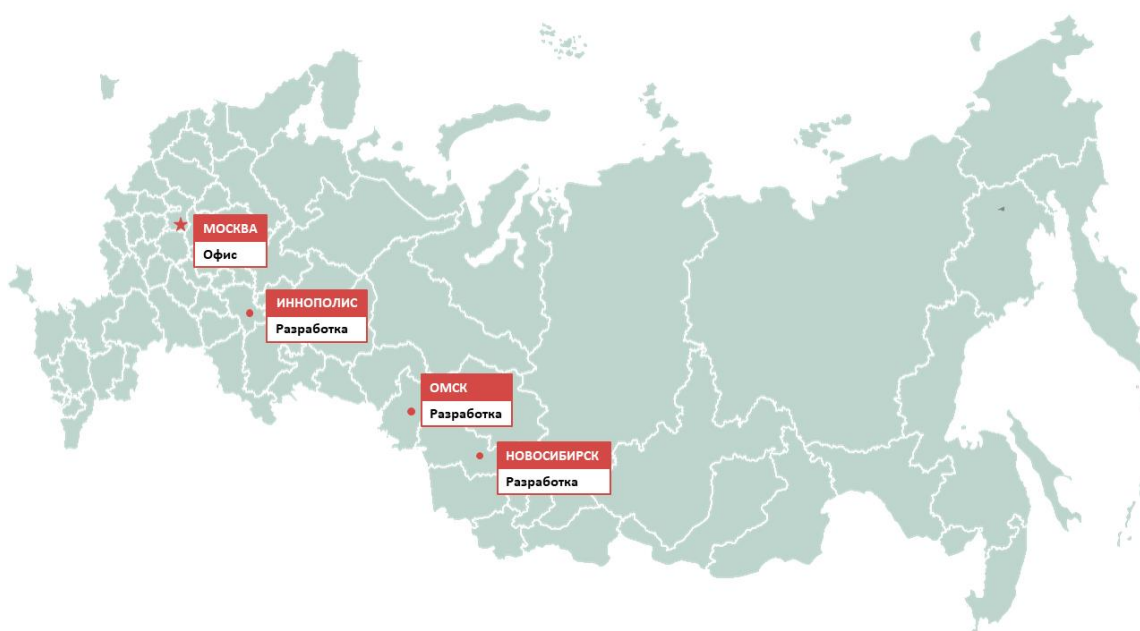
IVA Technologies — российский бренд телекоммуникационного оборудования и программного обеспечения, выпускаемого ГК «ХайТэк».

Стратегическая цель создания производственного направления в составе ГК — обеспечение потребности российских предприятий и организаций в доступности качественной, безопасной и непрерывной связи в условиях санкционной политики ряда стран в отношении РФ.

С 2016 г. вендор объединил усилия лучших разработчиков, инженеров и исследователей. Консолидировав научно-исследовательские, технологические компетенции в отраслях микроэлектроники, прикладной математики, радиофизики и радиотехники компания осуществляет выпуск продуктовых линеек, включающих полнофункциональную платформу для видеоконференцсвязи IVA MCU, IP- телефоны.

Решения IVA Technologies полностью основаны на отечественной многокомпонентной базе и соответствуют требованиям ФСТЭК России, Минкомсвязи и других контролирующих органов. Продуктовые линейки IVA позволяют выстраивать безопасную и высокопроизводительную ИТ-инфраструктуру различных масштабов — начиная от небольшого офиса и заканчивая крупными корпоративными решениями с центрами обработки данных. По версии рейтингового агентства RAEX («Эксперт РА»), компания «ХайТэк» входит в 50 крупнейших ИТ-компаний России.

IVA Technologies предоставляет экспертные услуги сотрудникам ИТ-служб Заказчика. Услуги не предоставляются конечным пользователям Системы IVA Technologies.



# 2 Сервисная служба IVA Technologies

IVA Technologies предоставляет единую службу диспетчеризации по всем продуктам. Зарегистрировать заявку можно по следующим каналам связи:

По электронной почте: [support@iva-tech.ru](mailto:support@iva-tech.ru)

Через веб-портал: <https://support.iva-tech.ru/servicedesk/customer/portals>

Уточнить статус обращения можно по телефону: +7 (495) 134-66-77 (доб. 5) в рабочие дни с 10:00 до 18:30 (По московскому времени)

IVA Technologies предоставляет Заказчикам круглосуточный доступ к portalу сервисной службы IVA Technologies (<https://support.iva-tech.ru/servicedesk/customer/portals>).

Портал располагает следующими возможностями:

- Выгрузка последних документов и версий ПО;
- Создание запросов на устранение инцидентов и консультаций;
- Проверка состояния текущих кейсов.

# 3 Сервисные услуги IVA Technologies

IVA Technologies предлагает наиболее распространенные сервисные услуги сотрудникам ИТ-служб Заказчика. Прямой сервис (клиентский) разделяется на несколько пакетов услуг. Сравнительная информация указана в таблице (Таблица 9).

В случае потребности в других услугах необходимо связаться с менеджером сервисной службы IVA Technologies. По другим вопросам, в частности эскалации заявки используйте тот же контакт.

Александр Воинов – Директор департамента поддержки

IVA Technologies [a.voinov@iva.ru](mailto:a.voinov@iva.ru)

+7 (495) 134-66-77 (доб. 430)

### 3.1. «Предоставление консультаций»

IVA Technologies разделяет услугу «Предоставление консультаций» на две составляющие, а именно:

Таблица 1

Наименование подуслуги	Описание
Предоставление экспертных консультаций	<ul style="list-style-type: none"><li>• Уточнение функций и возможностей Системы;</li><li>• Консультации по вопросам эксплуатации Системы.</li></ul>
Предоставление документации	<ul style="list-style-type: none"><li>• Предоставление инструкций IVA Technologies (инструкции пользователя, инструкции по установке и инструкции по администрированию систем IVA Technologies)</li></ul>

## Обязанности Заказчика и ограничения в рамках предоставления услуги «Предоставление консультаций»

- 3.1.1 Предоставление консультаций, связанных с изменением существующего проектного решения, обучением сотрудников Заказчика, а также предоставлением услуг шеф-монтажа, написанием инструкций под конкретные требования и другие услуги, не относящиеся к сервисным, не входят в объем услуги «Предоставление консультаций».
- 3.1.2 Сотрудники IT-службы заказчика обязаны предоставлять конечным пользователям услуги первого и второго уровня. К ним относятся: выполнение работ на территории Заказчика, установка обновлений, модернизация программного обеспечения, предоставление эксплуатационных консультаций и другие работы первого/второго уровня. Определение отношения обращения к первому/второму уровню находится на стороне IVA Technologies.
- 3.1.3 IVA Technologies может объявить некоторые версии Системы, либо определенные модели устройств - снятыми с технического обслуживания. Партнер может зайти на веб-сайт в раздел для Партнеров, чтобы ознакомиться с уведомлениями о прекращении поддержки (iva-tech.ru). В случае наступления срока снятия с технического обслуживания конкретной версии Системы, либо определенной модели, услуга «Предоставление консультации» не предоставляется. Для возобновления услуги «Предоставление консультации» необходимо установить новую версию программного обеспечения и/или произвести модернизацию оборудования.
- 3.1.4 Услуга «Предоставление консультаций» не предоставляется в случае самостоятельного изменения кода программного обеспечения IVA Technologies. Любые изменения в коде программного обеспечения могут производить только сотрудники IVA Technologies. Также услуга «Предоставление консультаций» не предоставляется в случае вмешательства в конфигурационные файлы, не предусмотренные/не описанные в документации, или без предварительной консультации со специалистами IVA Technologies и, в том числе, получения от них одобрения на внесение данных изменений.

## Условия взаимодействия

- 3.1.5 Сотрудники Заказчика при размещении обращения обязаны подробно изложить суть запроса, указав, какие действия производились до момента обращения. В случае возникновения необходимости у IVA Technologies в предоставлении дополнительной информации, включая отчеты, лог-файлы или иные документы, сотрудники IT-службы обязаны предоставить данную информацию в минимально возможный срок. Информация должна быть предоставлена посредством электронной почты или через веб-портал.

### 3.2 «Устранение неисправностей»

IVA Technologies разделяет услугу «Устранение неисправностей» на две составляющие, а именно:

Наименование подуслуги	Описание	Таблица 2
Устранение инцидентов	<ul style="list-style-type: none"><li>• Выдача рекомендаций либо инструкций для разрешения конкретного инцидента;</li><li>• Восстановление работоспособности компонентов Системы;</li><li>• Инцидентное изменение высокоуровневых настроек, недоступных сотрудникам Заказчика.</li></ul>	
Замена компонентов Системы	<ul style="list-style-type: none"><li>• Предоставление и отправка исправных деталей. Предоставляется в том случае, если сотрудники IVA Technologies в результате диагностических работ определяют, что компонент является дефектным. IVA Technologies может отправить как новые, так и отремонтированные детали.</li></ul>	

## Обязанности Заказчика и ограничения в рамках предоставления услуги «Устранение неисправностей»

- 3.2.1 Заказчик возвращает все неисправные детали на склад IVA Technologies не позднее 30 календарных дней. При доставке деталей Заказчик обязан соблюдать правила упаковки деталей, чтобы избежать повреждений при транспортировке. Затраты на доставку неисправных деталей лежат на стороне Заказчика. Переданные компоненты системы переходят в собственность ООО «ИВКС» (IVA Technologies). Если по истечении данного срока детали не были получены ООО «ИВКС» (IVA Technologies), то ООО «ИВКС» (IVA Technologies) выставляет Заказчику либо Партнеру, через которого осуществлялась продажа, счет за невозвращённые неисправные компоненты по действующей на данный момент в ООО «ИВКС» (IVA Technologies) цене нового компонента.
- 3.2.2 В случае, если неисправная деталь будет иметь признаки физического повреждения либо следы самостоятельного ремонта, Заказчику либо Партнеру, через которого осуществлялась продажа, будет выставлен счет на оплату детали по действующей на данный момент ООО «ИВКС» (IVA Technologies) цене нового компонента.
- 3.2.3 Расходные материалы и IVA IP-телефон не подлежат замене.
- 3.2.4 Сотрудники IT-службы Заказчика обязаны предоставлять конечным пользователям услуги первого и второго уровня. К ним относятся: выполнение работ на территории Заказчика, сбор диагностической информации, замена неисправного компонента, устранение инцидентов, согласно своему уровню знаний и другие работы первого уровня. Определение отношения обращения к первому/второму уровню находится на стороне IVA Technologies.
- 3.2.5 Для обеспечения безотказности подсистем IVA Technologies Заказчик обязуется выполнять требования к внешней инфраструктуре, указанные в документе «Требования к внешней инфраструктуре». В случае невыполнения требований производитель ООО «ИВКС» (IVA Technologies) не несет ответственность за возникновение инцидентов. Решение инцидентов будет производиться за дополнительные средства.
- 3.2.6 IVA Technologies может объявить некоторые версии Системы, либо определенные модели устройств - снятыми с технического обслуживания. Заказчик может зайти на веб-сайт в раздел для Заказчиков, чтобы ознакомиться с уведомлениями о прекращении поддержки ([iva-tech.ru](http://iva-tech.ru)). В случае наступления срока снятия с технического обслуживания конкретной версии Системы, либо определенной модели, услуга «Устранение неисправностей» не предоставляется. Для возобновления услуги «Устранение неисправностей» необходимо установить новую версию программного обеспечения и/или произвести модернизацию оборудования.
- 3.2.7 Услуга «Устранение неисправностей» не предоставляется в случае самостоятельного изменения кода программного обеспечения IVA Technologies. Любые изменения в коде

программного обеспечения могут производить только сотрудники IVA Technologies. Также услуга «Устранение неисправностей» не предоставляется в случае вмешательства в конфигурационные файлы, не предусмотренные/не описанные в документации, или без предварительной консультации со специалистами IVA Technologies и, в том числе, получения от них одобрения на внесение данных изменений.

3.2.8 IVA Technologies не несет ответственности перед Заказчиком в случае нарушения работоспособности Системы, которые возникли в результате:

воздействия вредоносных программ;  
функционирования смежных систем, выходящих за рамки их нормальной работы;  
несовместимости обслуживаемой Системы и смежных систем; действий сотрудников Заказчика, включая следующие действия, но не ограничиваясь ими:

- (a) действия, нарушающие правила эксплуатации системы IVA Technologies;
- (b) действия, связанные с несанкционированным вскрытием (ремонт) элементов системы IVA Technologies;
- (c) действия, в результате которых причиняются механические повреждения элементам системы IVA Technologies;
- (d) действия третьих лиц;
- (e) проблемы с электропитанием.

возникновения помех, ошибок, задержек, сбоев, перерывов в оказании услуг связи интернет-провайдерами, либо сбоев/ помехи на сети Заказчика;  
не выполнения требований производителей Системы («Требования к внешней инфраструктуре помещения нахождения компонентов Системы IVA Technologies»)

3.2.8.1 Заказчик обязуется оплатить работы по устранению инцидента, вызванного вышеуказанными причинами, по тарифам, установленным для дополнительных работ.

## Условия взаимодействия

3.2.9 Диагностическую информацию предоставляют сотрудники ИТ-служб Заказчика.

В случае необходимости сотрудники IVA Technologies оставляют за собой право в требовании проведения самостоятельной удаленной диагностики. Заказчик обязан предоставить удаленный доступ к Системе.

3.2.10 Сотрудники ИТ-службы Заказчика при размещении обращения обязаны подробно изложить суть запроса, указав, какие действия производились до момента обращения и какая информация предоставлялась конечному пользователю. В случае возникновения необходимости у IVA Technologies в предоставлении дополнительной информации, включая отчеты или иные документы, сотрудники ИТ-служб Заказчика обязаны предоставить данную информацию в минимально возможный срок. Информация должна быть предоставлена посредством электронной почты или через веб-портал.

### 3.3. «Предоставление обновлений ПО»

IVA Technologies разделяет услугу «Предоставление обновлений ПО» на две составляющие, а именно:

Наименование подуслуги	Описание
Минорная версия ПО	<ul style="list-style-type: none"> <li>Предоставление новых минорных версий программного обеспечения IVA Technologies, которые включают изменения, связанные с оптимизацией ПО и исправлением ошибок.</li> </ul>
Мажорная версия ПО	<ul style="list-style-type: none"> <li>Предоставление новых версий программного обеспечения IVA Technologies, в которых осуществляются изменения ПО IVA Technologies, связанные с добавлением новой функциональности и/или значительными изменениями архитектуры.</li> </ul>

## Обязанности Заказчика и ограничения в рамках предоставления услуги «Предоставление обновлений ПО»

- 3.3.1. IVA Technologies регулярно размещает файлы обновлений на веб-портале. Все выпускаемые обновления включают информацию об изменениях либо исправлениях. Сотрудники ИТ-служб Заказчика несут ответственность за отслеживание новых минорных и мажорных версий ПО, которые предоставляет IVA Technologies. В случае, если обновление будет связано с устранением критичной неисправности, то сотрудники ИТ-служб Заказчика обязаны своевременно установить его на Систему.
- 3.3.2. Сотрудники ИТ-службы Заказчика обязаны предоставлять конечным пользователям услуги первого и второго уровня. К ним относятся: выполнение работ на территории Заказчика, а также замена вышедшего из строя оборудования, установка обновлений, модернизация программного обеспечения, предоставление эксплуатационных консультаций и другие работы первого/второго уровня. Определение отношения обращения к первому/второму уровню находится на стороне IVA Technologies.
- 3.3.3. IVA Technologies может объявить некоторые версии Системы, либо определенные модели устройств - снятыми с технического обслуживания. Заказчик может зайти на веб-сайт в раздел для Заказчиков, чтобы ознакомиться с уведомлениями о прекращении поддержки (iva-tech.ru). В случае наступления срока снятия с технического обслуживания конкретной версии Системы, либо определенной модели, услуга «Предоставление обновлений ПО» не предоставляется. Для возобновления услуги «Предоставление обновлений ПО» необходимо установить новую версию программного обеспечения и/или произвести модернизацию оборудования.
- 3.3.4. Услуга «Предоставление обновлений ПО» не предоставляется в случае самостоятельного изменения кода программного обеспечения IVA Technologies. Любые изменения в коде программного обеспечения могут производить только сотрудники IVA Technologies. Также услуга «Предоставление обновлений ПО» не предоставляется в случае вмешательства в конфигурационные файлы, не предусмотренные/не описанные в документации, или без предварительной консультации со специалистами IVA Technologies и, в том числе, получения от них одобрения на внесение данных изменений.



## Условия взаимодействия

- 3.3.5 Сотрудники IVA Technologies предоставляют файлы обновлений. Данная информация предоставляется в виде ссылок на скачивание пакетов обновлений ПО. Также обновления регулярно размещаются на портале IVA Technologies. Сотрудники ИТ-служб Заказчика согласовывают с конечным Заказчиком время проведения работ и доводят сведения о затронутых сервисах. После согласования времени сотрудники ИТ-служб Заказчика производят установку пакетов обновлений на системах Заказчика. Сотрудники ИТ-служб Заказчика в процессе установки обновлений должны придерживаться процедур, прописанных в документации к Системам IVA Technologies.
- 3.3.6 Сотрудники ИТ-служб Заказчика при размещении обращения обязаны подробно изложить суть запроса, указав, какие действия производились до момента обращения и какая информация предоставлялась конечному пользователю. В случае возникновения необходимости у IVA Technologies в предоставлении дополнительной информации, включая отчеты или иные документы, сотрудники ИТ-служб Заказчика обязаны предоставить данную информацию в минимально возможный срок. Информация должна быть предоставлена посредством электронной почты или через веб-портал.
- 3.4 «Устранение инцидентов с выездом на объект Заказчика»  
IVA Technologies разделяет услугу «Устранение инцидентов с выездом на объект Заказчика» на две составляющие, а именно:

Таблица 4

Наименование подуслуги	Описание
Устранение инцидентов на объекте Заказчика	Сотрудники IVA Technologies первоначально проводят удаленную диагностику, согласно пункту 3.2 Настоящего Документа. Если удаленная диагностика невозможна, то для скорейшего решения инцидента сотрудники IVA Technologies привлекают сотрудников ИТ-служб Заказчика, которые производят диагностику на месте, под руководством сотрудников IVA Technologies. В случае невозможности удаленной диагностики осуществляется выезд сотрудника IVA Technologies. После проведения диагностики может потребоваться замена неисправного компонента Системы.
Замена оборудования с выездом на объект	Демонтаж неисправного и монтаж исправного оборудования осуществляется сотрудниками IVA Technologies. Дальнейшая настройка исправного компонента также осуществляется сотрудниками Компании. Под настройкой производитель IVA Technologies понимает восстановление данных и настроек, используя backup файлы, которые обязаны предоставить сотрудники ИТ-служб Заказчика. Замена происходит на следующий рабочий день после доставки исправного компонента, либо в день доставки.

## Обязанности Заказчика и ограничения в рамках предоставления услуги «Устранение инцидентов с выездом на объект Заказчика»

- 3.4.1 В случае невозможности решения инцидента возможен выезд на территорию место нахождения оборудования. Заказчик обязан предоставить допуск сотрудника IVA Technologies. Время согласования допуска не учитывается в целевых показателях. Время начинает отсчитываться с момента согласования сторонами выезда уполномоченного сотрудника IVA Technologies.
- 3.4.2. По требованию сотрудников IVA Technologies Заказчик обязан в кратчайшие сроки предоставить информацию, связанную с работой смежных систем, либо третьих сторон. Данная информация необходима для устранения инцидентов.

Время, потраченное Заказчиком на предоставление информации, не учитывается в целевых показателях.

- 3.4.3. Сотрудники ИТ-служб Заказчика обязаны предоставлять конечным пользователям услуги первого уровня. К ним относятся: первичная диагностика Системы и другие работы первого уровня. Определение отношения обращения к первому уровню находится на стороне IVA Technologies.
- 3.4.4. IVA Technologies может объявить некоторые версии Системы, либо определенные модели устройств - снятыми с технического обслуживания. Заказчик может зайти на веб-сайт в раздел для Заказчиков, чтобы ознакомиться с уведомлениями о прекращении поддержки (iva-tech.ru). В случае наступления срока снятия с технического обслуживания конкретной версии Системы, либо определенной модели, услуга «Устранение инцидентов с выездом на объект Заказчика» не предоставляется. Для возобновления услуги «Устранение инцидентов с выездом на объект Заказчика» необходимо установить новую версию программного обеспечения и/или произвести модернизацию оборудования.
- 3.4.5. Услуга «Устранение инцидентов с выездом на объект Заказчика» не предоставляется в случае самостоятельного изменения кода программного обеспечения IVA Technologies. Любые изменения в коде программного обеспечения могут производить только сотрудники IVA Technologies. Также услуга «Устранение инцидентов с выездом на объект Заказчика» не предоставляется в случае вмешательства в конфигурационные файлы, не предусмотренные/не описанные в документации, или без предварительной консультации со специалистами IVA Technologies и, в том числе, получения от них одобрения на внесение данных изменений.

## Условия взаимодействия

- 3.4.6. Сотрудники ИТ-служб Заказчика при размещении обращения обязаны подробно изложить суть запроса, указав, какие действия производились до момента обращения и какая информация предоставлялась конечному пользователю. В случае возникновения необходимости у IVA Technologies в предоставлении дополнительной информации, включая отчеты или иные документы, сотрудники ИТ-служб Заказчика обязаны предоставить данную информацию в минимально возможный срок. Информация должна быть предоставлена посредством электронной почты или через веб-портал.

# 4 Описание классификации задач

Сотрудники ИТ-служб Заказчика при подаче задачи обязаны обозначить «Влияние» и «Срочность» инцидента, либо другого типа запроса, согласно следующим ранжированным параметрам в порядке увеличения важности (Таблица 5) и (Таблица 6):

Если данные не будут предоставлены, то сотрудники IVA Technologies самостоятельно классифицирует неполадки, о которых сообщает Заказчик.

В таблице (Таблица 5) указаны критерии параметра «Влияние»

Таблица 5

Влияние	Критерий
Низкое	<p>Функционирование компонентов Системы не нарушено. Распространяется на следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставление консультаций;</li> <li>• Предоставление документации;</li> <li>• Предоставление ссылки на пакеты обновлений;</li> <li>• Устранение орфографических ошибок в тексте, названиях различных разделов и меню программного обеспечения;</li> <li>• Другие незначительные ошибки.</li> </ul>
Среднее	Не работает менее 50% функций Системы IVA Technologies. Основные функции системы работают в нормальном режиме. Значительно снизилась производительность Системы.
Высокое	Не работает от 50% до 75% функций Системы IVA Technologies. Инцидент оказывает высокий уровень воздействия на бизнес Заказчика. Основная заявленная функциональность решения IVA выполняется со значительными ограничениями. Нормальная работоспособность не может быть восстановлена силами Заказчика.
Критическое	Не работает от 75% до 100 % функций Системы IVA Technologies. Основная заявленная функциональность решения IVA полностью недоступна, и нет возможности использовать резервную схему. Сервис полностью неработоспособен, что оказывает критическое воздействие на бизнес Заказчика. Работоспособность не может быть восстановлена силами ИТ-служб Заказчика.

В таблице (Таблица 6) указаны критерии параметра «Срочность»

Таблица 6

Срочность	Критерий
Срочно	Требуется максимально быстрое начало работ по задаче. Ситуация не может находиться продолжительное время в очереди. Требуется решение задачи как можно скорее.
Не срочно	Задача может находиться в очереди для ожидания стандартного времени реакции.

# 5 Целевые показатели времени реакции

Время реакции на запрос технической поддержки – время, прошедшее с момента фактического поступления электронного письма, телефонного вызова или регистрации запроса через Портал (сообщение пользователя об инциденте или поступление вопроса) до момента назначения ответственного сотрудника IVA Technologies.

Время реакции, в зависимости от конкретного приоритета, указано в таблице (Таблица 7)

Таблица 7

	Срочно	Не срочно
Время реакции	4 часа	8 часов

# 6 Перечень систем, на которые распространяется настоящий документ

Настоящее соглашение об уровне услуг распространяется на подсистемы IVA Technologies, указанные в таблице (Таблица 8)

Таблица 8

Краткое наименование Системы	Полное наименование Системы
ВКС	Видеоконференцсвязь IVA MCU
Телефон	IP-телефон IVA
СРЛ	Система распознавания лиц IVA CV

# 7 Уровни сервисных услуг IVA Technologies

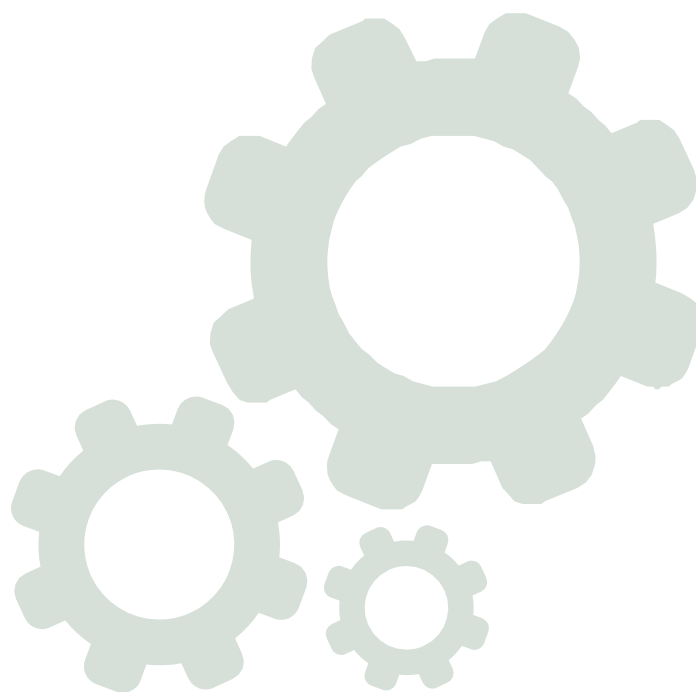
IVA Technologies предоставляет Заказчикам два пакета, отличающихся набором включенных услуг. Подробности указаны в таблице (Таблица 9)

Таблица 9

		Пакет услуг для Программного обеспечения IVA Technologies	Пакет услуг для Программно-аппаратного комплекса IVA Technologies
Горячая линия	Приём и регистрация обращений	24x7	24x7
Предоставление Консультаций	Предоставление экспертных консультаций	Да	Да
	Предоставление документации	Да	Да
Устранение Неисправностей	Устранение инцидентов	Да	Да
	Замена компонентов	Нет	8 x 5 x NBD
Предоставление обновлений	Мажорная версия ПО	Да	Да
	Минорная версия ПО	Да	Да

\* - 8 x 5 x NBD означает предоставление и отправку исправных деталей. Предоставляется в том случае, если сотрудники IVA Technologies в результате диагностических работ определяют, что компонент является дефектным. Отправка осуществляется на следующий рабочий день со склада ООО «ИВКС» (IVA Technologies). «ИВКС» (IVA Technologies) может отправить как новые, так и отремонтированные детали.

\*\* - 8x5 означает рабочий день, с 10:00 по 18:30 по Московскому времени.



TECHNOLOGIES

[www.iva-tech.ru](http://www.iva-tech.ru)  
+7 495 134-66-77  
[info@iva-tech.ru](mailto:info@iva-tech.ru)

109316, Москва  
Волгоградский Проспект, 42  
БЦ «Технополис»

Москва 2020