



Efento Cloud SLA

02.02.2023

Spis treści

Streszczenie	3
Organizacja wsparcie Efento	3
Pierwszy Linia wsparcia - Zespół wsparcia Efento	3
Druga Linia Wsparcia - Efento R&D	4
Zespół Efento DevOps	4
Portal wsparcia Efento	5
Tworzenie zgłoszenia	6
Schemat diagnozy / rozwiązania problemu	7
Zamykanie zgłoszenia	8
Czas reakcji / obejścia / rozwiązania	9
Poziomy ważności	10
Czasy reakcji (SLA)	12
Utrzymanie i monitorowanie Efento Cloud	13
Hosting Efento Cloud	13
Monitoring Efento Cloud	13
Dostępność platformy Efento Cloud	14
Odzyskiwanie danych z kopii zapasowych	14
Obowiązki klienta	15
Systemy Klienta	15
Łączność	15
Konserwacja urządzeń	15

Streszczenie

Niniejszy dokument opisuje usługi wsparcia oraz poziomy dostępności dla Efento Cloud.

Celem tego dokumentu jest zebranie wszystkich tematów i szczegółów związanych z pomocą techniczną w jednym dokumencie.

Organizacja wsparcie Efento

Struktura Wsparcia dla Klienta jest podzielona na dwie linie wsparcia: Pierwsza Linia Wsparcia i Druga Linia Wsparcia. Oprócz obsługi Klienta, Efento posiada zespół DevOps odpowiedzialny za zapewnienie niezakłóconego działania Efento Cloud.

Pierwsza Linia wsparcia - Zespół wsparcia Efento

Zespół Wsparcia Efento to pojedynczy punkt kontaktu dla Klientów. Zespół jest odpowiedzialny za rozwiązywanie problemów klientów zgłaszanych przez portal wsparcia Efento zgodnie z SLA. Zakres tematów obsługiwanych przez Zespół Wsparcia Efento obejmuje: udzielanie odpowiedzi na pytania techniczne, rozpatrywanie zgłoszeń RMA oraz udostępnianie Klientom dokumentacji technicznej.

Preferowanym sposobem kontaktu z Zespołem Wsparcia Efento jest portal wsparcia Efento pod adresem help.efento.io. Dzięki temu możemy monitorować czas reakcji, czas rozwiązania problemu i ogólną jakość usług. Ponadto klientom łatwiej jest zgłosić problem i dołączyć zrzuty ekranu oraz opis problemu za pomocą dedykowanego portalu wsparcia.

Zespół wsparcia Efento działa Od poniedziałku do piątku, od 8:00 do 16:00 (czas środkowoeuropejski), z wyłączeniem polskich świąt państwowych.

Obowiązki pierwszej linii wsparcia:

- Rozwiązywanie zgłoszeń Klienta, w tym pytań technicznych, raportów o błędach/problemach i wniosków RMA
- Terminy spotkań określone w umowach SLA

- Udzielanie konsultacji dotyczących użytkowania systemu
- Współpraca z Drugą Linią Wsparcia
- Przechowywanie wiedzy o SLA (czasy reakcji / naprawy, procedury itp.)
- Tworzenie tymczasowych rozwiązań problemów, których nie można natychmiast rozwiązać/naprawić w ostateczny sposób

Druga Linia Wsparcia - Efento R&D

Druga Linia Wsparcia odpowiada za Efento Cloud przez cały cykl jego życia, w tym projektowanie, badanie i ulepszanie aplikacji. **Klienci nie mają bezpośredniego dostępu do Drugiej Linii Wsparcia, kontaktuje się z nią wewnętrznie (w razie potrzeby) Pierwsza Linia Wsparcia.**

Za wprowadzanie zmian w kodzie źródłowym aplikacji Efento Cloud odpowiada Efento R&D. Zespół przygotowuje również poprawki błędów i jest odpowiedzialny za wdrażanie nowych wersji oprogramowania.

Drugi Obowiązki wsparcia liniowego:

- Wsparcie Pierwszej Linii Wsparcia w analizie problemów zgłaszanych przez Klienta
- Poprawa błędów w kodzie aplikacji
- Rozwój nowych funkcjonalności zgodnie z wymaganiami Product Managera
- Wdrożenia poprawek błędów / łatek / aktualizacji

Zespół Efento DevOps

Zespół Efento DevOps jest odpowiedzialny za monitorowanie Efento Cloud 24/7 i zapewnienie, że wszystkie komponenty platformy są dostępne i działają zgodnie z oczekiwaniami.

Klienci nie mają bezpośredniego dostępu do zespołu Efento DevOps.

Obowiązki zespołu Efento DevOps:

- Monitorowanie działania wszystkich kluczowych funkcji platformy, w tym: przyjmowanie danych pomiarowych, dostęp do API, generowanie raportów, wysyłanie powiadomień SMS/e-mail oraz dostęp do danych historycznych
- Monitorowanie kluczowych metryk platformy, w tym metryk usług oraz obciążenia procesora / użycia pamięci RAM serwerów obsługujących platformę.
- Wykrywanie, diagnozowanie i rozwiązywanie wszelkich potencjalnych problemów, które mogą powodować przestoje platformy
- Współpraca z Efento R&D w celu wdrażania aktualizacji platformy, poprawek i poprawek błędów
- Wykonywanie konserwacji serwerów, w tym aktualizacji systemów operacyjnych, poprawek itp.
- Opracowywanie, ulepszanie i utrzymywanie skryptów monitorowania, wdrażania, tworzenia kopii zapasowych i odzyskiwania

Portal wsparcia Efento

Oficjalny system wsparcia Efento do komunikacji pomiędzy Klientem a Efento oparty jest o JIRA Service Desk. Narzędzie to wykorzystuje dedykowane schematy, które przeprowadzają użytkowników przez proces komunikacji, w tym rejestrację zgłoszeń, przypisanie zgłoszeń do odpowiedniego użytkownika lub grupy, udzielanie konsultacji, itp. Portal przechowuje pełną historię dyskusji związanych z danym tematem. Po wykonaniu dowolnej czynności w JIRA (np. dodaniu komentarza, zmianie statusu zgłoszenia) do użytkowników objętych danym zgłoszeniem wysyłane są automatyczne powiadomienia e-mail.

Aplikacja JIRA jest dostępna przez przeglądarkę internetową pod adresem help.efento.io

Wszelka komunikacja dotycząca incydentów powinna odbywać się za pośrednictwem portalu wsparcia Efento. Zgłoszenie problemu/błędu lub zadanie pytania za pomocą innych środków komunikacji nie gwarantuje czasu reakcji podanego w SLA.

Obowiązkiem Efento jest naprawienie Zgłoszenia Problemu poprzez znalezienie i dostarczenie rozwiązania akceptowalnego dla Klienta w celu przywrócenia pełnego działania elementów, których dotyczy problem. Efento jest odpowiedzialne za pozyskanie od klientów wszelkich informacji, danych, ustawień parametrów, zrzutów pamięci, logów oprogramowania itp., które są potrzebne do analizy awarii i usunięcia usterek w określonych ramach czasowych.

Zgłoszenie Usterki zostanie zamknięte, gdy rozwiązanie Obejścia lub Ostateczna poprawka zostaną przetestowane, a następnie zaakceptowane przez Klienta.

Tworzenie zgłoszenia

Portal wsparcia Efento umożliwia klientom tworzenie dwóch rodzajów zgłoszeń:

- Pytanie techniczne / raport o błędzie / problemie - ten rodzaj zgłoszenia służy do zadawania dowolnych pytań dotyczących produktów Efento, w tym ich działania i integracji z usługami stron trzecich oraz zgłaszania wszelkich potencjalnych problemów lub błędów w aplikacjach Efento (Efento Cloud, aplikacje mobilne Efento, oprogramowanie czujników i Efento gateway)
- Zgłoszenie RMA - ten typ zgłoszenia służy do zgłaszania wyłącznie problemów ze sprzętem Efento (czujniki lub gateway'e)

Tworząc zgłoszenie, klient powinien uzupełnić wszystkie informacje wymagane przez portal wsparcia Efento. Im lepszy opis problemu, tym szybciej rozwiązanie zostanie dostarczone przez zespół wsparcia Efento.

Jeśli klient zgłosi potencjalny błąd lub problem, w opisie zgłoszenia muszą znaleźć się następujące informacje:

- Szczegółowy opis zdarzenia/błędu
- Zrzuty pamięci / logi systemowe (jeśli dotyczy)
- Działania użytkownika do czasu zaobserwowania błędu/problemu
- Numer seryjny urządzeń, których dotyczy problem (jeśli dotyczy)
- Algorytm replikacji (jeśli to możliwe)

Schemat diagnozy / rozwiązania problemu

Po utworzeniu zgłoszenia zespół wsparcia Efento postępuje zgodnie z przyjętym schematem, w zależności od rodzaju zgłoszenia.

Zgłoszenie RMA

1. Sprawdź, czy zgłoszony problem to rzeczywiście zgłoszenie RMA
 - a. Jeśli brakuje informacji, skontaktuj się z klientem, aby uzyskać wszystkie szczegóły potrzebne do rozwiązania problemu
2. Sprawdź, czy zgłoszone urządzenie i problem są objęte gwarancją
 - a. Jeśli urządzenie/zgłoszony problem jest objęty gwarancją, postępuj zgodnie z procedurą gwarancyjną, aby rozwiązać problem
 - b. Jeżeli urządzenie/zgłaszany problem nie jest objęty gwarancją, poinformuj klienta o koszcie naprawy
3. Zamknij zgłoszenie, gdy problem zostanie rozwiązany

Pytania techniczne

1. Jeśli w zgłoszeniu znajdują się wszystkie informacje wymagane do udzielenia odpowiedzi na pytanie techniczne, odpowiedz na pytanie
2. Jeśli brakuje informacji, skontaktuj się z klientem, aby uzyskać wszystkie szczegóły potrzebne do rozwiązania problemu
3. Zamknij zgłoszenie po udzieleniu odpowiedzi na pytanie

Raport o błędzie / problemie

1. Sprawdź, czy w zgłoszeniu znajdują się wszystkie informacje wymagane do odtworzenia błędu/problemu
 - a. Jeśli brakuje informacji, skontaktuj się z klientem, aby uzyskać wszystkie szczegóły potrzebne do rozwiązania problemu
2. Odtwórz błąd/problem
3. Przypisz wagę problemu na podstawie wytycznych (Tabela 1)
4. Zapewnij klientowi obejście / ostateczne rozwiązanie problemu
5. Zamknij zgłoszenie

Zamykanie zgłoszenia

Zgłoszenie może zostać zamknięte, jeśli wystąpi którykolwiek z poniższych warunków:

- Inne zgłoszenie problemu, otwarte przez tego samego Klienta, dotyczy dokładnie tego samego problemu
- Przygotowano i wdrożono aktualizację rozwiązującą problem
- Zespół wsparcia Efento nie jest w stanie odtworzyć problemu
- Zgłoszenie jest pytaniem, a odpowiednia odpowiedź została już wysłana do osoby otwierającej zgłoszenie
- Odpowiedzialność za rozwiązanie problemu nie leży po stronie Efento (np. zespół wsparcia Efento dostarczył klientowi aktualizację oprogramowania, ale aktualizacja urządzeń leży po stronie Klienta)
- Klient nie jest w stanie udzielić informacji potrzebnych zespołowi wsparcia Efento do rozwiązania problemu przez okres jednego tygodnia
- Klient nie udzielił informacji zwrotnej przez cztery tygodnie od ostatniego kontaktu z zespołem wsparcia Efento

Czas reakcji / obejścia / rozwiązania

Czas reakcji jest liczony jako czas, jaki upłynął od momentu utworzenia przez Klienta Zgłoszenia do momentu potwierdzenia przez Efento jego rejestracji.

Czas obejścia problemu jest liczony jako czas, jaki upłynął od momentu potwierdzenia przez Efento Zgłoszenia oraz momentu, w którym zespół wsparcia Efento udostępnił Klientowi rozwiązanie umożliwiające korzystanie ze wszystkich funkcji Efento Cloud opisanych w Instrukcji Użytkownika Efento Cloud. Do czasu obejścia problemu nie wlicza się okresów, w których zespół wsparcia Efento oczekuje na dodatkowe informacje od Klienta (Zgłoszenie ma status „Oczekiwanie na klienta”).

Czas rozwiązania jest liczony jako czas, który upłynął od momentu zarejestrowania Zgłoszenia przez Efento oraz momentu, w którym zgłoszenie problemu zostało w pełni rozwiązane przez Efento (Efento wdrożyło poprawkę rozwiązującą problem) lub odrzucone. Do czasu rozwiązania nie wlicza się okresów, w których zespół wsparcia Efento oczekuje na dodatkowe informacje od Klienta (Zgłoszenie ma status „Oczekiwanie na klienta”).

Czas Rozwiązania lub Obejścia nie obejmuje w szczególności:

- Czasu niezbędnego do rozwiązania problemów leżących poza zakresem Efento, w tym (między innymi): problemów z systemem operacyjnym Klienta, problemy z siecią lub problemy z aplikacjami firm trzecich używanymi przez Klienta i sprzętem komputerowym Klienta
- Czasu oczekiwania na odpowiedź na zadane przez zespół wsparcia Efento pytania dotyczące tematyki Zgłoszenia
- Czasu niedostępności pracownika Klienta, który ma zapewnić informacje niezbędne do zdiagnozowania i usunięcia usterki lub przetestować proponowane rozwiązanie

Poziomy ważności

Każde Zgłoszenie ma poziom ważności przypisany przez zespół wsparcia Efento. Dostępne są trzy poziomy ważności: Bloker, Wysoki, Niski.

Tabela 1 — Poziomy ważności i definicje

Poziom ważności	Grupa problemowa	Definicja problemu
Poziom 1 Bloker	Wykonanie kluczowych operacji nie jest możliwe z powodu problemu z infrastrukturą.	Korzystanie z kluczowych funkcji nie jest możliwe. Funkcjonalność/funkcjonalności Efento Cloud są poważnie utrudnione lub całkowicie niedostępne Możliwe problemy obejmują jedną lub więcej z następujących sytuacji: <ul style="list-style-type: none"> - Nie ma możliwości zalogowania się do platformy - Powiadomienia SMS/e-mail nie są wysyłane - Platforma nie przyjmuje danych przychodzących z czujników - Nie ma możliwości wyświetlenia danych z czujników - Nie ma możliwości wygenerowania raportu - Interfejs API platformy nie odpowiada
Poziom 2 Wysoki	Wykonywanie istotnych operacji jest poważnie utrudnione z powodu błędu lub	Korzystanie z Efento Cloud jest utrudnione, jednak praca z nim jest nadal możliwa. Możliwe problemy obejmują jedną lub więcej z następujących sytuacji:

	innego problemu technicznego.	<ul style="list-style-type: none"> - Nie jest możliwe utworzenie nowego konta użytkownika lub nowej organizacji - Nie ma możliwości dodawania nowych urządzeń do platformy - Nie można ustawić nowej reguły alarmowej - Nie ma możliwości wysłania zaproszenia do nowego użytkownika
Poziom 3 Niski	<p>Błąd wpływający na mniej istotne funkcje Efento Cloud.</p> <p>Korzystanie z Efento cloud nie jest utrudnione lub jest utrudnione w niewielkim stopniu.</p>	<p>Inne usterki, które nie należą do poziomu 1 i 2. Korzystanie z usług jest możliwe z niewielkimi ograniczeniami.</p> <p>Możliwe problemy obejmują jedną lub więcej z następujących sytuacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wszystkie problemy, które można ominąć innymi metodami - Błędy w tłumaczeniach - Problemy z frontendem, które nie mają wpływu na działanie Efento Cloud

Czasy reakcji (SLA)

Poniższa tabela przedstawia Poziomy Ważności Zgłoszeń stosowane przez Efento wraz z czasami rozwiązania Zgłoszeń.

Tabela 2 — czasy SLA

	Poziom 1 Blokier	Poziom 2 Wysoki	Poziom 3 Niski
Dostępność zespołu wsparcia Efento	Rozwiązywane przez zespół Efento DevOps, 24/7	Od poniedziałku do piątku, 8:00 – 16:00* z wyłączeniem polskich świąt państwowych	Od poniedziałku do piątku, 8:00 – 16:00* z wyłączeniem polskich świąt państwowych
Czas reakcji	Nie dotyczy (Blokery są wykrywane przez zespół Efento DevOps)	8 godz	8 godz
Czas znalezienia obejścia	8 godz	24 godz	Nie dotyczy
Czas rozwiązania	1 tydzień	8 tygodni	48 tygodni

* - godziny w strefie czasu środkowoeuropejskiego standardowego

Efento odpowiada za podjęcie wszelkich niezbędnych działań w celu zapewnienia Klientom rozwiązania sytuacji awaryjnej i przywrócenia dotkniętych nią funkcji platformy Efento Cloud do bezawaryjnej pracy zgodnie z terminami SLA.

W przypadku gdy rozwiązanie Zgłoszenia wymaga akcji po stronie Klienta (np. udzielenie odpowiedzi na pytania, przetestowanie rozwiązania, zebranie dodatkowych informacji) czas

znalezienia obejścia i czas rozwiązania nie jest liczony (czas reakcji Klienta nie jest wliczany do czasu znalezienia obejścia / rozwiązania).

W razie potrzeby Klient zobowiązany jest do wyznaczenia osoby, która pomoże w rozwiązaniu danego problemu. Jeśli ta osoba jest niedostępna, a jej obecność jest konieczna, to czasy SLA nie będą liczone.

Utrzymanie i monitorowanie Efento Cloud

Efento Cloud jest hostowane, monitorowane i utrzymywane przez zespół DevOps Efento. Zespół pracuje 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i reaguje na każdy incydent / problem, gdy tylko się pojawi.

Hosting Efento Cloud

Platforma Efento Cloud jest hostowana na serwerach Amazon Web Services (centra danych we Frankfurcie i Dublinie). Wszystkie dane użytkowników platformy przechowywane są na terenie Unii Europejskiej. Infrastruktura IT, którą AWS zapewnia swoim klientom, jest projektowana i zarządzana zgodnie z najlepszymi praktykami w zakresie bezpieczeństwa i różnymi standardami bezpieczeństwa IT, w tym: SOC 1, 2, 3, ISO 9001 / ISO 27001 / ISO 27017 / ISO 27018, HITRUST, FedRAMP, CSA Security, Trust & Assurance Registry (STAR).

Kopia zapasowa danych i ustawień wykonywana jest automatycznie raz dziennie. Kopie zapasowe są zawsze przechowywane w centrum danych znajdującym się w innej lokalizacji geograficznej niż główna baza danych. Dane są przechowywane w klastrze bazodanowym, co zapewnia ich spójność. Dane na platformie są przechowywane przez minimum dwa lata.

Monitoring Efento Cloud

Efento Cloud jest monitorowane przez zespół Efento DevOps, 24/7. Wszystkie kluczowe funkcje platformy, w tym: przyjmowanie danych pomiarowych, korzystanie z API, generowanie raportów, wysyłanie powiadomień SMS/e-mail oraz dostęp do danych

historycznych są monitorowane przez automatyczne skrypty, opracowane i utrzymywane przez zespół Efento DevOps. Zespół monitoruje również kluczowe wskaźniki, w tym wskaźniki usług oraz obciążenie procesora / użycie pamięci RAM serwerów obsługujących platformę. Wszystkie potencjalne problemy są zwykle wykrywane, diagnozowane i rozwiązywane, zanim klienci je zauważą.

Dostępność platformy Efento Cloud

Tabela 3 - Dostępność platformy Efento Cloud

Komponent / funkcja	Procent czasu dostępności w ciągu roku
Przyjmowanie pomiarów	Poniżej 99,99%, ale powyżej lub równo 99,5%
Wysyłanie powiadomień SMS/e-mail	
Generowanie / wysyłanie raportów	
API Efento Cloud	Poniżej 99,9%, ale powyżej lub równo 99%
Dostęp do danych przez przeglądarkę internetową (frontend)	

Odzyskiwanie danych z kopii zapasowych

W przypadku jakichkolwiek problemów, które wymagałyby przywrócenia danych historycznych z kopii zapasowych, dane zostaną przywrócone w ciągu 48 godzin. W trakcie procesu przywracania danych z kopii zapasowych dane historyczne mogą nie być dostępne dla użytkowników. Nie ma to wpływu na inne funkcje / komponenty platformy i ich dostępności wymienione w Tabeli 3.

Obowiązki klienta

Systemy Klienta

Dane z Efento Cloud / sensorów Efento mogą być dostarczane do Systemów Klienta poprzez API. Efento nie ponosi odpowiedzialności za Systemy Klienta. Po wykryciu problemów Klient jest odpowiedzialny za ich naprawę i kontakt z dostawcami tych systemów.

Łączność

Efento nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek problemy z łącznością (bezprzewodową lub przewodową). Klient jest odpowiedzialny za zapewnienie (własnymi środkami lub przez dostawców) stabilnej łączności czujnikom Efento i / lub gateway'om.

Konserwacja urządzeń

Do obowiązków Klienta należy dbanie o prawidłowe działanie urządzeń, w tym monitorowanie poziomu naładowania baterii i jej wymiana w przypadku wyczerpania baterii, zapewnienie prawidłowego zasilania Efento gateway, okresowe testowanie działania urządzeń zgodnie z oczekiwaniami oraz upewnienie się, że urządzenia pracują w warunkach określonych w ich kartach katalogowych.