

Документ является коммерческой тайной, никакую часть этого документа нельзя копировать, распространять, хранить в информационно-поисковой системе или пересылать в любом виде, любым способом — электронным, механическим, путем фотокопирования или с помощью любых других средств записи без письменного разрешения владельца авторских прав ООО “Единый Центр Инвест” ИНН 2465145980. Несанкционированное использование документа будет преследоваться по законам

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла, в том числе устранение
неисправностей и совершенствование, а также
информацию о персонале, необходимом для
обеспечения такой поддержки**

Оглавление

1. Состав услуг	3
2. Порядок предоставления технической поддержки	4
2.1. Время предоставления услуг	4
2.2. Место предоставления услуг	4
2.3. Язык предоставления услуг	4
2.4. Форма предоставления услуг	4
2.5. Порядок направления обращений в службу технической поддержки	4
2.6. Порядок реагирования технической поддержки на обращения Пользователя.....	6
3. Порядок классификации и оформления обращений	6
4. Описание проблемы.....	7
5. Порядок выполнения работ.....	7

1. Состав услуг

Спектр услуг по технической поддержке включает в себя оказание помощи при возникновении проблемных ситуаций при функционировании поддерживаемого ПО.

В рамках настоящего регламента определен следующий состав услуг:

1. Решение технологических проблем в работе поддерживаемого ПО и его компонент.
2. Консультации по установке и администрированию поддерживаемого ПО и его компонент
3. Консультации по восстановлению работоспособности поддерживаемого ПО и его компонент (в случае его потери).
4. Консультации и разъяснения по вопросам документации поддерживаемого ПО
5. Консультации по настройке Общесистемного программного обеспечения, для целей функционирования поддерживаемого ПО.

Консультации и услуги, предоставляемые в рамках технической поддержки, не включают в себя содействие относительно следующих вопросов:

1. проектирования и разработки приложений
2. использование ПО за пределами системных требований, указанных в документе «Руководство по CRM/ Глава 2. Технические требования для ПЭВМ»
3. сбоев, вызванных программными продуктами и операционными системами, третьих производителей
4. консультации конечных пользователей
5. оптимизации производительности
6. конфигурации оборудования серверов и рабочих станций, компьютерных сетей.

В рассмотрении обращения в техническую поддержку может быть отказано, если обнаружены факты:

1. Использования недокументированных возможностей поддерживаемого ПО
2. Нарушения лицензионного соглашения поддерживаемого ПО или Общесистемного программного обеспечения.

2. Порядок предоставления технической поддержки

2.1. Время предоставления услуг

Услуги технической поддержки предоставляются в соответствии с временным интервалом, указанным в таблице 2 ниже.

2.2. Место предоставления услуг

По согласованию Пользователя и Поставщика.

2.3. Язык предоставления услуг

Русский.

2.4. Форма предоставления услуг

Услуги технической поддержки предоставляются посредством веб-системы Mantis Bug Tracker.

2.5. Порядок направления обращений в службу технической поддержки

Обращение в службу технической поддержки Поставщика осуществляется посредством создания заявки в веб-системе Mantis Bug Tracker, согласованной Поставщиком и Пользователем (см. «Порядок выполнения работ»), формы регистрации обращения, приведенной в разделе «Форма регистрации обращения в Службу технической поддержки» настоящего регламента.

Обращение может быть направлено только лицом, имеющим соответствующую авторизацию Пользователя.

При регистрации нового обращения Пользователя по проблеме или вопросу, которое ранее не было зарегистрировано Службой технической поддержки Поставщика, Пользователь указывает приоритет данного обращения, в соответствии с критериями, приведенными в таблице 1 ниже.

Таблица 1. Классификация уровней критичности обращений

Приоритет	Критичность	Симптомы
Низкий	Предложение, Пожелание или простой вопрос.	Работа с продуктом продолжается в штатном режиме. Пользователь обращается с предложением о добавлении новой функции или о доработке существующего

		функционала. Требуется разъяснение ошибок ПО и/или документации
Обычный	Стандартное обращение. Единичные сбои в функционировании Поддерживаемого ПО или вопрос по корректности его функционирования (проектное поведение или нет).	Поддерживаемое ПО в целом работает, однако у одного или незначительного числа пользователей наблюдаются проблемы. Работа с Поддерживаемым ПО может продолжаться в штатном режиме. Пользователь задает вопрос по конкретному функционалу продукта, либо не согласен с тем, как работает определенный функционал. Пользователь также может отмечать ухудшение производительности всего или определенного функционала продукта, при условии, что данное ухудшение не вынуждает Пользователя выделять существенно большее (в два и более раз) время для выполнения стандартных задач сверх того, что тратилось раньше.
Высокий	Серьезное обращение. Функционирование поддерживаемого ПО в целом не прекращается, но часть функционала не может быть использована	Пользователь сообщает о частичной неработоспособности Поддерживаемого ПО. Работа может продолжаться, однако для решения определенных задач, которые должны решаться в рамках функционала Поддерживаемого ПО.
Срочный/ Неотложный	Критическое обращение. Поддерживаемое ПО не функционирует	Пользователь сообщает о частичной или полной неработоспособности продукта. Проблемы с продуктом не позволяют использовать конкретный функционал, при этом других вариантов решения проблемы не существует, либо они неприменимы в силу высоких затрат по времени и/или деньгам

Каждому обращению присваивается уникальный идентификатор, который следует указывать в дальнейших коммуникациях с технической поддержкой (например, в поле «Тема» писем, направляемых на адрес электронной почты технической поддержки). После присвоения обращению уникального идентификатора и направления соответствующего уведомления контактному лицу, указанному в обращении, последнее считается зарегистрированным.

2.6. Порядок реагирования технической поддержки на обращения Пользователя

В зависимости от уровня критичности обращения, время реакции (время до первого контакта сотрудника технической поддержки с уполномоченным сотрудником Пользователя с момента регистрации обращения), частота обновления статуса и временной интервал обслуживания устанавливаются для каждого обращения согласно таблице 2 ниже:

Таблица 2. Временной интервал рассмотрения обращения

Приоритет	Время реакции	Временной интервал обновления статуса	Время обслуживания
Срочный/Неотложный	2 часа	12 часов	24 часа, 7 дней
Высокий	4 часа	Раз в 5 рабочих дней	С 9-30 до 18-00 МСК**, Рабочие дни
Обычный/Низкий	8 часов	Раз в 10 рабочих дней	С 9-30 до 18-00 МСК**, Рабочие дни

** Пользователь и Поставщик могут согласовать иную временную зону.

3. Порядок классификации и оформления обращений

Независимо от уровня критичности обращения, Пользователь обязан подготовить минимально необходимую информацию, позволяющую провести эффективное расследование по обращению. Количество и объем информации должны быть достаточными для того, чтобы специалисты Поставщика могли рассмотреть обращение без дополнительного взаимодействия со специалистами Пользователя.

В состав передаваемой информации по обращению, должно входить:

1. Наименование и контактные данные Пользователя
2. Подтверждение о соблюдении Пользователем положений при рассмотрении критических обращений
3. Детальное описание обращения
4. Детальное описание оборудования и программного обеспечения.

Для повышения эффективности и скорости рассмотрения обращения, также рекомендуется подготовить следующую информацию:

1. информацию о последних внесенных Пользователем изменениях в конфигурацию оборудования или программного обеспечения
2. Для обращений, связанных с ухудшением производительности, данные о производительности как до ее ухудшения, так и после
3. Тестовый сценарий и набор тестовых данных, позволяющих быстро и точно воспроизвести проблему.

При рассмотрении критичных обращений, Пользователь должен подтвердить согласие со следующими положениями:

1. Пока обращение является критическим, сотрудник Пользователя обязан быть доступен по телефону круглосуточно для предоставления дополнительной информации или проверки предлагаемых решений.
2. Пока обращение является критическим, срок ответа со стороны Пользователя не должен превышать одного часа.
3. Если нарушаются условия 1 или 2, то критичность обращения автоматически снижается до высокого уровня. Если Пользователь не согласен с указанными требованиями или не соблюдает их, обращение рассматривается как стандартное.

4. Описание проблемы

Подробное описание проблемы: необходимо сделать полный скриншот экрана, в хорошем разрешении.

5. Порядок выполнения работ

1. Обращение фиксируется в веб-системе Mantis Bug Tracker и ему присваивается уникальный номер.
2. На обращение назначается исполнитель.
3. Обращения, поступившие от пользователя, решаются последовательно, по принципу FIFO с учетом критичности, если об ином порядке не достигнута индивидуальная договоренность.
4. При наличии нескольких обращений время реакции на обращение увеличивается на время решения предыдущих обращений, если об ином не было достигнуто индивидуальной договоренности.
5. В период, от поступления обращения до окончания срока реакции на обращение, специалист Поставщика определяет состав необходимых дополнительных данных, предварительный перечень необходимых шагов,

предварительные сроки начала и окончания работ и договаривается с пользователем о дальнейшем взаимодействии.

6. В течение хода работ специалист Поставщика обновляет статус обращения.

7. При выполнении задачи статус заявки меняется на «Выполнена». Пользователь получает уведомление о смене статуса на электронную почту. При необходимости специалист Поставщика производит сдачу работ с помощью удаленной настройки и демонстрации.

8. При выявлении в решении не соблюдения требований, явно описанных в обращении, пользователь пишет по этому обращению письмо на официальный адрес электронной почты при наличии (с указанием в теме идентификатора обращения), в чат или официальный аккаунт мессенджера исчерпывающую информацию. В этом случае статус заявки меняется на «В работе». Время гарантийных работ не учитывается. При обращении с помощью чата или официального аккаунта мессенджера – обязанность написать комментарий и перевести статус заявки на сотруднике, принявшем такое обращение.

9. В случае выявления необходимости доработать решение, пользователь пишет на официальный адрес электронной почты при наличии (с указанием в теме идентификатора обращения), в чат или официальный аккаунт мессенджера исчерпывающую информацию о необходимых доработках. Специалист Поставщика, в зависимости от содержания новых требований может принять решение о создании новой заявки. Время, затраченное на такую доработку функционала, учитывается. При обращении с помощью чата или официального аккаунта мессенджера – обязанность написать комментарий и перевести статус заявки на сотруднике, принявшем такое обращение.

10. В течение 72 часов заявка автоматически закрывается (статус – «Закрота»), если по ней не было дополнительной информации, требующей перевода в работу. Пользователь получает уведомление о смене статуса на электронную почту пользователя, указанного в заявке.

11. Закрытые заявки могут быть снова переведены в статус «В работе» в случае выявления несоответствий требованиям, которые не могли быть выявлены в ходе обычной проверки (скрытые недостатки).