

**Регламент технической поддержки
программного обеспечения «ОИК Диспетчер НТ»**

2018г.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **Программное обеспечение (ПО)** – совокупность программ для ЭВМ(ПО сервера и ПО клиента).
- 1.2. **Компонент ПО** - программный компонент ПО, выделенный в качестве составной части в соответствии с эксплуатационной документацией на ПО.
- 1.3. **Версия ПО** – фиксированное по реализуемым функциональным возможностям состояние компонентов ПО, определяемое по первой группе цифр в номере версии ПО.
- 1.4. **Сборка версии ПО** – фиксированное состояние программного кода компонентов ПО, определяемое по второй группе цифр в номере версии ПО.
- 1.5. **Пользователь** - физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица, являющееся обладателем прав пользования ПО и обращения в отдел технической поддержки. Наличие прав пользования ПО и обращения в отдел технической поддержки подтверждается официальным письмом с подписью руководителя юридического лица.
- 1.6. **Идентифицирующая Пользователя информация** - фамилия, имя и отчество Пользователя; наименование юридического лица, от имени которого выступает Пользователь, должность Пользователя, контактные данные включающие в себя номер телефона с указанием кода населенного пункта, e-mail адрес Пользователя.
- 1.7. **Обращение/Заявка** – устное или письменное обращение Пользователя, отправленное через Портал технической поддержки в адрес службы технической поддержки.
- 1.8. **Штатный режим работы ПО** – режим функционирования ПО, при котором все компоненты ПО работают в соответствии с техническими характеристиками и рекомендациями эксплуатационной документации ПО.
- 1.9. **Ошибка в работе ПО** – несоответствие поведения ПО изложенному в эксплуатационной документации на программное обеспечение, появление сообщений об ошибках при выполнении каких-либо действий.
Неправильные настройки программного обеспечения, неисправности в стороннем программном обеспечении и его настройках, ошибки или неправильные настройки оборудования, линий связи, прочие ошибки, приводящие к появлению ошибок при работе ПО – не являются ошибками в работе ПО. Логика работы программного обеспечения, отличающаяся от предполагаемой Пользователем или не соответствующая действующим требованиям Пользователя – не является ошибкой в работе ПО.
- 1.10. **Инцидент** - нештатная ситуация, не являющаяся частью штатного функционирования ПО, связанная с потерей или возможной потерей работоспособности функций ПО.
- 1.11. **Критический инцидент** - инцидент, который привел к полной неработоспособности или к существенному ухудшению работоспособности ПО.
- 1.12. **Некритичный инцидент** - все остальные инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и функционал ПО.
- 1.13. **Приоритет** – параметр, определяющий порядок обработки обращений Пользователя. Приоритет определяется исходя из степени воздействия инцидента на работоспособность и функционал ПО.
- 1.14. **Время реакции** - период времени в рабочих часах от получения обращения Пользователя до принятия обращения службой Технической поддержки, что подтверждается ответным электронным сообщением по электронной почте или звонком по телефону, содержащим оповещение о регистрации обращения и номер зарегистрированного обращения. Оповещение о регистрации обращения может

содержать запрос информации по существу обращения, предоставление консультации или рекомендаций, а также готовое решение при его наличии.

1.15. Время разрешения Обращения/Заявки – время с момента принятия обращения в исполнение до момента разрешения и/или закрытия обращения.

1.16. Рабочий день - промежуток времени с 7-00 до 16-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.

1.17. Рабочий час - астрономический час в пределах Рабочего дня.

2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

2.1 Данный регламент устанавливает порядок предоставления услуг технической поддержки пользователям продукции общества с ограниченной ответственностью «НТК Интерфейс».

2.2 Техническую поддержку осуществляет отдел технической поддержки ООО «НТК Интерфейс».

2.3 Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала, передаются в отдел разработки, где принимается решение о возможности выпуска соответствующего обновления. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки.

2.4 Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа пользователя, необходимость проведения стендовых испытаний и доработки ПО.

2.5 Время реакции определяется общей загрузкой специалистов технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться сразу после получения дополнительной информации от пользователей.

2.6 Максимальное время реакции на обращения всех уровней технической поддержки составляет не более одного рабочего часа.

3. РЕЖИМ РАБОТЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1 Услуги технической поддержки предоставляются с 7.00 до 16.00 часов московского времени, по рабочим дням в соответствии с производственным календарем РФ.

3.2 Время, в течение которого обращение принимается в работу, составляет 1 рабочий час независимо от уровня обслуживания. Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.

3.3 Время решения обращения зависит от сложности вопроса и необходимости передачи вопроса в отдел разработки и другим компетентным подразделениям.

3.4 Обращения, которые требуют доработок, будут решены в последующем обновлении. Дата выпуска обновления определяется в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки программного продукта.

4. УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания. Уровни обслуживания отличаются возможными способами обращения в отдел технической поддержки ООО «НТК Интерфейс».

Отдел технической поддержки предоставляет следующие уровни обслуживания:

4.1. Базовая поддержка

Данный уровень технической поддержки доступен всем Пользователям по умолчанию, включает в себя общее информирование о функционале продукта согласно существующей эксплуатационной документации.

При данном уровне технической поддержки не рассматриваются:

- вопросы, касающиеся настройки/наладки конкретной системы;
- особенности эксплуатации продукта в определенных условиях;
- вопросы по конкретным конфигурациям ПО;

Обращение пользователей с базовым уровнем технической поддержки принимаются только по e-mail: help@iface.ru

4.2. Стандартная поддержка

Данный уровень технической поддержки включает в себя решение вопросов, связанных только с работоспособностью и функционированием ПО. Не рассматриваются проблемы совместимости с определенными типами используемого оборудования (ПК, серверов, устройств ТМ сторонних производителей). Не даются рекомендации по настройке стороннего программного обеспечения, влияющего на работоспособность ПО (антивирусное ПО, Брандмауэр ОС, ПО стороннего производителя).

4.2.1. Вопросы установки и настройки

В рамках стандартной технической поддержки решаются вопросы:

- Оказываются консультации по установке ПО на ПК (персональном компьютере). Консультации оказываются в объеме руководства по установке.
- Даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке.
- Выявляются и решаются проблемы с аппаратным ключом защиты при установке ПО.

В рамках стандартной технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не производится установка ПО на сервере, ПК.
- Не производится подготовка и перенос архивных копий ПО на сервер, ПК.
- Не производится диагностика ресурсов используемого оборудования.
- Не производится анализ структурной схемы связи.

4.2.2. Вопросы обновления Продукта

В рамках стандартной технической поддержки решаются вопросы:

- Предоставление обновленных версий и файлов поддержки ключей защиты лицензии.
- Оказывается консультирование о возникших изменениях в обновлённых версиях ПО.

4.2.3. Ошибки работы ПО

В рамках стандартной технической поддержки решаются вопросы:

- Ошибки, возникающие в процессе эксплуатации. Сбой в работе и восстановление работы ПО. Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин

вызвавших сбой в работе.

- Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе ПО и отдельных его компонентов. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.

4.2.4. Теоретические вопросы работы с системой

В рамках стандартной технической поддержки решаются вопросы:

- Производится пояснение функционала компонентов ПО, рекомендации по использованию определенного функционала.
- Разъясняются вопросы лицензирования и обслуживания ПО.
- Разъясняются вопросы настройки при использовании ПО.
- Принимаются пожелания и запросы на доработку по совершенствованию функционала ПО и Сервисов.
- Проводятся регулярные семинары для повышения квалификации обслуживающего персонала.

Обращение пользователей с стандартным уровнем технической поддержки принимаются:

- на портале технической поддержки www.iface24.ru после предварительной регистрации Пользователя. Регистрация производится специалистами отдела технической поддержки ООО «НТК Интерфейс» по представленным спискам уполномоченных лиц для обращения по вопросам технической поддержки, за подписью руководителя юридического лица.

- по телефону: +7(343)287-57-17

4.3. Расширенная техническая поддержка

Данный уровень технической поддержки включает в себя весь круг решаемых задач при стандартной и базовой поддержке (см. п 4.2), а также дополнительные услуги, которые оговариваются с Пользователем дополнительно при заключении договора технической поддержки.

К таким услугам могут относиться:

- Дистанционная настройка и конфигурирование системы.
- Дистанционная установка обновлений.
- Исполнение заданий Пользователя по эксплуатации ПО.
- Анализ и диагностика эксплуатационных особенностей использования ПО (разбор структурных схем связи).
- Анализ состава используемого оборудования (ПК, серверов, устройств ТМ).
- Формирование рекомендаций по поддержке системы в актуальном состоянии.
- Дистанционное проведение регламентных работ(обслуживания) системы специалистами отдела технической поддержки.
- Фактический выезд специалистов на объект установки с целью диагностики и формировании отчета и рекомендаций по установленной системе.

Обращение пользователей с расширенным уровнем технической поддержки принимаются:

- На портале технической поддержки www.iface24.ru после предварительной регистрации Пользователя. Регистрация производится специалистами отдела технической

поддержки ООО «НТК Интерфейс» по представленным спискам уполномоченных лиц для обращения по вопросам технической поддержки, за подписью руководителя юридического лица.

- По телефону: +7(343)287-57-17

Список дополнительных услуг расширенной технической поддержки, формат обращения пользователей, а также максимальное время реакции на обращение обговаривается при согласовании договора.

5. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

5.1. Основанием для выполнения работ является обращение Пользователя. Обращение в техническую поддержку производится согласно уровню обслуживания технической поддержки доступного Пользователю.

Техническая поддержка по телефону не гарантирует решение проблемы в момент обращения (здесь и сейчас), по телефону проводится консультация Пользователя и в случае невозможности решения проблемы оказывается помощь при составлении обращения /заявки на портал технической поддержки.

5.2. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Запрос в техническую поддержку обязательно должен содержать следующую информацию:

- Полные контактные данные: ФИО, предприятие, должность, телефон, e-mail;
- Сведения о предмете запроса: для ПО — номер лицензии, для оборудования — серийный номер;
- Описание проблемы и пошаговое описание действий для воспроизведения проблемы (по возможности);
- Уровень критичности проблемы.
- Номер используемой версии и дату сборки ПО.

Вопрос желательно задавать, используя терминологию, принятую в эксплуатационной документации на ПО. Дополнительно, службой технической поддержки может быть запрошена информация по настройкам ПО.

5.3. На каждое обращение Пользователя, принятое службой технической поддержки, автоматически генерируется и высылается на адрес электронной почты Пользователя письмо с подтверждением о принятом обращении.

5.4. При получении обращения в службе технической поддержки, пользователь получает уведомление о начале ее обработки и указанному обращению присваивается уникальный идентификатор Заявки (Заявка#).

5.5. Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам (например, ICQ, форум, GoogleTalk, Skype). Вопросы, заданные по этим каналам не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе техподдержки. Подобные средства связи рассматриваются только как средства общения и общих консультаций.

5.6. При создании обращения или при отправке обращения по электронной почте можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG.

5.7. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу эксплуатационной документации по ПО, на скачивание руководств пользователя.

5.8. Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования.
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для ПО
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию ПО, внесены изменения в программный код ПО и т.п.
- Используется нелегальная копия Продукта.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.

5.9. В случае работы по обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Проблема считается принятой, только если вы получили письмо о регистрации с уникальным номером запроса. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в системе поддержки.

6. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

6.1. Последняя версия Регламента технической поддержки доступна по адресу <http://www.iface.ru/support/>

6.2. Претензии по работе службы технической поддержки принимает директор ООО «НТК Интерфейс» Дмитриев Дмитрий Николаевич, по адресу dmitriev@iface.ru