



РосИнфоТех
Российские Информационные Технологии

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ, РАЗРАБОТАННЫХ ООО «РОСИНФОТЕХ»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Абонент – клиент ООО «РосИнфоТех», находящийся на техническом сопровождении и поддержке.

Исполнитель – служба технической поддержки ООО «РосИнфоТех», осуществляющая действия по техническому сопровождению и поддержке.

Продукт – программное обеспечение, переданное Исполнителем для его дальнейшего использования Абоненту.

Отказ Продукта – ошибка или сбой Продукта, вызванная конфликтом используемого оборудования и/или программного обеспечения вследствие определенных действий абонента или без его участия.

Заявка (Уведомление) - уведомление Исполнителя Абонентом о возникшем Отказе Продукта, вопрос по работе системы.

Тикет-система – электронная система технической поддержки. Размещена в программном обеспечении Исполнителя и предназначена для приема заявок от Абонентов через веб-интерфейс с ведением истории переписки и присвоением каждому обращению (тикету) уникального номера, статуса важности, ответственного лица Исполнителя.

Разработчик Продукта – ООО «РосИнфоТех».

Служба Технической Поддержки (СТП) – персонал Исполнителя, осуществляющий техническую поддержку

Ответственный специалист Исполнителя - закрепленный Исполнителем за Абонентом специалист службы технического сопровождения и поддержки

Ответственный специалист Абонента - представитель Абонента по взаимодействию с Исполнителем, назначаемый Абонентом.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определенные данным регламентом, согласно установленным уровням обслуживания.

Предоставление услуг поддержки со стороны Исполнителя, гарантирует качественное, своевременное и обязательное решение всех вопросов, связанных с эксплуатацией программных продуктов и решений. Приобретение программы поддержки также позволяет Абоненту планировать расходы на сопровождение установленной системы.

Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки программных продуктов ООО «РосИнфоТех», необходимо адресовать соответствующим разработчикам стороннего программного обеспечения. В рамках технической поддержки программных продуктов не решаются вопросы сопровождения специализированных проектов сторонних разработчиков, если только эти вопросы не касаются ошибок и проблем в работе продуктов ООО «РосИнфоТех».

Исполнитель имеет право на изменение положений настоящего регламента. При этом Исполнитель обязуется выполнять условия настоящего регламента, существовавшие на дату подписания с Абонентом договора на техническую поддержку, с целью недопущения ухудшения условий обслуживания Абонента.

Исполнитель обязуется публично объявлять об изменениях, внесенных в настоящий регламент.

3. ВЫПОЛНЯЕМЫЕ ИСПОЛНИТЕЛЕМ РАБОТЫ (УСЛУГИ)

- Служба технической поддержки «РосИнфоТех» оказывает услуги технической и сервисной поддержки клиентам, использующим программные продукты и решения, созданные в ходе заказных проектов.
- Служба регистрирует ошибки, выявленные в процессе эксплуатации Продукта. Оказывает консультативную помощь в поиске и устранении причин вызвавших ошибку, а также предлагает альтернативные пути для обхода ошибки и получения искомых результатов. При невозможности исправить ошибку в процессе диагностики, передает ее в отдел разработки.
- Служба оказывает абоненту консультации по функциональности Продукта, информирует Абонента о выходе новых версий и о расширении функциональности Продукта в новых версиях

Круг решаемых задач

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказываются консультации по установке продукта на сервере. Консультации оказываются в объеме руководства по установке.
- Даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке.
- Оказываются общие консультации по выбору серверного ПО. Список рекомендаций также приводится в соответствующих разделах документации по продукту.
- Производится удаленная помощь в установке программного продукта на сервере только в случае возникновения проблем, таких как невозможность запуска служб,

проблемы в работе БД. Производится диагностика серверного ПО на компьютере или сервере клиента.

- Даются рекомендации по настройкам параметров продукта в рамках руководства по настройке.
- Выявляются и решаются проблемы с лицензионным ключом при обновлении продукта
- Оказывается помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректного установления обновления.
- Ошибки, возникающие в процессе эксплуатации. Сбой в работе и восстановление работы серверного и клиентского БСПО. Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин вызвавших сбой в работе.
- Ошибки программного продукта. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.
- Разъясняются общие вопросы интеграции программного продукта.
- Производится пояснение функционала модулей продукта, если соответствующее описание отсутствует в документации.
- Разъясняются вопросы лицензирования программного продукта.
- Разъясняются вопросы настройки безопасности при использовании продукта.
- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала продукта.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не производится оптимизация программного кода программных компонентов или модулей.
- Не решаются проблемы настройки соединения через прокси, за исключением общих рекомендаций по работе Программного обеспечения с прокси-серверами.
- Ошибки установки продукта. Выдаются только общие рекомендации в соответствии с руководством по установке и документацией по продукту. Предлагаются уже известные методы решения аналогичных проблем.
- Ошибки базы данных. Выдаются общие рекомендации и известные методы устранения проблем.
- Не производится пояснение общих вопросов программирования.
- Не производится изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач. (Кроме случаев исправления ошибок в работе продукта).
- Пожелания на разработку дополнительных модулей принимаются службой технической поддержки в виде Технического задания с возможным последующим включением в стандартную поставку программного продукта. Срок выполнения определяется в течение пяти рабочих дней после определения возможности выполнения этих изменений.

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

4.1. Основанием для выполнения работ по технической поддержке является заявка Абонента. Заявкой считается

- заявка в Тикет-систему для зарегистрированных пользователей, заполненная по шаблону,
- электронное письмо, отправленное на электронный адрес: support@itrif.ru,
- бумажное письмо или факс, посланное на реквизиты Исполнителя, и имеющее все необходимые реквизиты для точной идентификации Абонента и его просьбы.

4.2. На каждое письмо или обращение в Тикет-систему, созданное на сайте и принятое службой технической поддержки, автоматически генерируется и высылается на адрес пользователя письмо с подтверждением о принятой проблеме.

4.3. Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, FAQ и воспользоваться поиском по форуму. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации или соответствующем обсуждении на форуме, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.

4.4. При получении обращения в службе технической поддержки, пользователь получает уведомление о начале ее обработки и указанному обращению присваивается уникальный идентификатор (TID). На основании TID письма автоматически добавляются к исходному обращению. Полное содержание переписки может быть просмотрено на сайте в интерфейсе Тикет-системы технической поддержки.

4.5. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов, обращение должно включать следующую информацию:

- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности).
- При создании обращения или при отправке обращения по электронной почте необходимо включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG.
- Периодичность возникновения проблемы.
- Вопрос желательно задавать используя терминологию, принятую в продукте.
- Адрес сервера, на котором наблюдается проблема и авторизационные данные для подключения к нему с правами.
- Версию программного обеспечения абонента (версия клиентской и серверной частей).
- Критичность проблемы.
- Контактные реквизиты, с указанием телефона, адреса электронной почты и ответственного лица Абонента.
- Дополнительно, службой технической поддержки может быть запрошена информация по настройкам серверного ПО, используемым версиям и настройкам клиентского ПО, вид или версии системного программного обеспечения.

4.6. Заявки принимаются с 9 до 20 часов по московскому времени ежедневно (кроме выходных и праздничных дней). Ответы на поступившие вопросы отправляются Абоненту в письменном виде с использованием электронной почты в период с 9 до 20 часов по московскому времени (кроме выходных и праздничных дней).

Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время. Время решения проблем в обращении может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

4.7. В случае, если для разрешения ситуации требуется произвести определенные действия на сервере абонента, сотрудник технической поддержки может запросить авторизационные данные на временный административный доступ к серверу клиента. В некоторых случаях, например в случае проведения экстренных работ по восстановлению работоспособности Продукта или в случае диагностики проблем установки обновления, может потребоваться дополнительная информация по настройкам программно-аппаратного комплекса и системного программного обеспечения.

4.8. Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам (например, ICQ, форум, Skype). Вопросы, заданные по этим каналам не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе техподдержки.

4.9. Служба технической поддержки обязуется информировать Абонента о выходе новых версий Продукта и о расширении функциональности в новых версиях Продукта. Информирование Абонента осуществляется с использованием электронной почты, если Абонент предоставил адрес для получения рассылки, а также дублируется на электронном форуме на сайте Исполнителя..

4.10. 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 подтверждение о получении заявки СТП. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в системе поддержки..

4.11. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-документации по продукту, на скачивание руководств, на обсуждение в форуме или раздел FAQ, сайты разработчиков программного обеспечения.

4.12. Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки. Приоритет отдается обращениям, полученным СТП через Тикет-систему. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности основных сервисов программных комплексов. При этом, вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала продукта, передаются СТП для решения в отдел разработки ООО «РосИнфоТех», с последующим выпуском обновления программного продукта. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки программного продукта.

4.13. Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента, своевременность ответа разработчиков, необходимость подготовки и выпуска, тестирования обновления программного продукта и т.п.

4.14. Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от клиентов или пользователей системы. Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции определенного для данного уровня технической поддержки. В указанных случаях нет необходимости обращаться в службу поддержки по телефону или создавать сообщения в форуме, как правило, это не ускорит процесс решения проблемы.

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

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к проекту пользователя.
- Пользователь не может предоставить достаточно исходной информации для выявления и решения проблемы.
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта.
- Используется нелегальная копия программного продукта.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

5. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ И ПОДДЕРЖКЕ

- Исполнитель не несет ответственности за отказы Продукта, связанные с работой программно-аппаратного комплекса Абонента, его системного или базового программного обеспечения.
- Абонент должен следовать требованиям Исполнителя в отношении администрирования Продукта, изложенным в соответствующем руководстве. Несоблюдение Абонентом этих требований снимает с Исполнителя ответственность за возможные проблемы, связанные с сохранностью данных Продукта.
- Исполнитель не несет ответственности за отказы в работе Продукта, связанные с несоблюдением Абонентом требований Разработчика к аппаратному обеспечению, требований к архитектуре локальной сети и требований к системному программному обеспечению.
- Служба технической поддержки и сопровождения не осуществляет консультирование по вопросам, относящимся к методологии разработки технического задания на внедрение Продукта, моделирования, эксплуатации модели и интеграции систем учета и хранения информации с Продуктом, а также по вопросам, относящимся к программным продуктам других разработчиков.

6. УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Служба технического сопровождения и поддержки предлагает клиентам программы нескольких уровней поддержки: «Начальный», «Расширенный (Партнерский)» и «Разработка (Сопровождение)». Отличие этих программ заключается в перечне предоставляемых услуг и времени предоставления решения. Выбор программы поддержки определяется планами дальнейшего развития системы, наличия у клиента собственных квалифицированных специалистов.

Начальный

Первый уровень из представленных программ службы технической поддержки. Уровень поддержки устанавливается для пользователей демо-версии продукта, а также клиентов начального уровня, изучающих возможности системы. Поддержка оказывается по вопросам общего использования продукта.

Данный уровень включает в себя обработку письменных обращений клиентов по адресу электронной почты.

Время на обработку запроса зависит от общей загруженности службы технической поддержки, обрабатывается после обработки задач других уровней. Большинство вопросов уже рассмотрено в технической документации и FAQ. Рекомендуется предварительно изучить существующие материалы и проверить, не решена ли уже кем-то, возникшая перед вами проблема. Максимальное время реакции на обращение – **24 рабочих часа** (до трёх календарных дней, не считая выходные).

Партнерский (Расширенный)

Уровень описывает основные аспекты работы службы и включает в себя следующее:

- Техническая поддержка клиентов осуществляется ежедневно с 9:00 до 20:00 московского времени. Кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России);
- Обработка сообщений Тикет-системы через сайт Исполнителя <http://itrif.ru/>, Раздел «ТехПоддержка»
- Обработка письменных обращений клиентов по адресу электронной почты: support@itrif.ru;
- Информирование Заказчика о выходе новых версий продукта;
- Информирование Заказчика о расширенном и измененном функционале новых версий Продукта;
- Предоставление Ответственным лицам Заказчика технической информации о сообщениях, предупреждениях, информации о выходе новых версий, исправлениях программного кода, и другие информационные публикации, относящиеся к Продукту Заказчика;
- Советы по конфигурации производственной среды и процедурные советы относительно администрирования Продукта;
- Анализ исправлений программного кода и определение наборов исправлений программного кода соответствующие увеличению надежности, производительности.
- Оперативная техническая помощь при выполнении заранее оговоренных действий (т.е. установка новых версий Продукта, установка наборов изменений программного кода).

- Максимальное время реакции на обращение – **8 рабочих часов**.

Уровень «Партнерский» предусматривает только предоставление консультаций по запросам клиентов и предоставление обновлений программного обеспечения (без работ по установке). Выполнение доработок, изменение конфигурации и настроек системы не выполняются. Консультации предполагают изучение и предоставление решения возникшей проблемы, предоставляются ответы по возможным причинам возникновения проблемы, даются рекомендации по возможным методам решения.

Разработка (Сопровождение)

Уровень предполагает ведение диалога с разработчиками программного обеспечения, которые строят свое программное обеспечение на базе продуктов ООО «РосИнфоТех» Помимо услуг, представленных для уровня «Партнерский» включает в себя:

- Анализ и исправление программного кода
- Анализ проблем связанных с производительностью
- Учет рекомендаций партнера
- Включение доработок для конкретного партнера в планы развития продукта (по согласованию техническим руководством компании)

Данный уровень поддержки присваивается в случае, если обращение переведено под контроль отдела разработки. Результатом такого обращения является Техническое задание в утвержденной Исполнителем форме, согласованное и принятое на исполнение отделом разработки Продукта.

Максимальное время реакции на обращение – **3 рабочих дней**. Время разработки устанавливается разработчиками и зависит от сложности разработки, загруженности отдела разработки.

7. Дополнительная информация

Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работе службы технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте Исполнителя <http://itrif.ru/>