

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Уровни технической поддержки

Техническая поддержка и обслуживание	Программа «Серебро»	Программа «Золото»	Программа «Платина»
Доступ к обновлениям	+	+	+
Доступ к патчам	+	+	+
Выделенный менеджер			+
Доступ в поддержку (кол-во пользователей)	2	4	6
Поддержка по телефону и эл. почте	Гарантированный отклик в течение 24 часов	Гарантированный отклик в течение 8 часов	Гарантированный отклик в течение 2 часов
Гарантия на оборудование	—	+	+
Доступность	С понедельника по пятницу с 10:00 до 18:00	7 дней в неделю с 10:00 до 19:00	24 / 7

УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

ОПИСАНИЕ УРОВНЕЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Уровень «Серебро»

1. Гарантийный срок – период времени, в течение которого Поставщик гарантирует соответствие характеристик оборудования его технической документации, сохранение требуемых свойств оборудования и пригодности оборудования к использованию. Гарантийный срок на выполненные работы – 12 (двенадцать)/36 (тридцать шесть)/60 (шестьдесят) месяцев.
2. Начало гарантийного срока должно начинаться с момента передачи Сертификата на техническую поддержку/Лицензионного свидетельства.
3. По объему предоставления гарантии качества Поставщик должен гарантировать, что своими силами и за свой счет без какого-либо возмещения своих затрат со стороны Партнера обеспечит:
4. Принятие запросов по телефону или электронной почте;
5. Оказание консультаций по телефону и электронной почте по вопросам, связанным с настройками и администрированием компонентов системы.
6. Выполнение эскалаций заявки в службе технической поддержки производителя (при необходимости);
7. Углубленную диагностику проблем и выдачу рекомендаций по их устранению (средствами удаленного мониторинга и управления, при условии предоставления такого доступа удаленно);
8. Предоставление по запросу новых версий и исправлений компонентов СКДПУ, а также всех изменений, производимых в рамках текущей версии базового программного продукта, в случае если это не нарушает лицензионное соглашение производителей компонентов системы и не касается программных продуктов сторонних производителей.
9. Прием запросов осуществляется не более, чем от 2 зарегистрированных сотрудников (уполномоченных лиц Партнера), которым оказываются консультации.
10. Режим оказания услуг:
11. прием запросов диспетчерской службой Исполнителя осуществляется по электронной почте по рабочим дням с 10:00 до 18:00 часов по московскому времени;
12. оказание консультаций специалистами Исполнителя осуществляется по рабочим дням с 10:00 до 18:00 часов по московскому времени.
13. Время реагирования технического специалиста: до 24 часов.

Уровень «Золото»

1. Гарантийный срок – период времени, в течение которого Поставщик гарантирует соответствие характеристик оборудования его технической документации, сохранение требуемых свойств оборудования и пригодности оборудования к использованию. Гарантийный срок на выполненные работы – **12 (двенадцать)/36 (тридцать шесть)/60 (шестьдесят) месяцев.**
2. Начало гарантийного срока должно начинаться с момента передачи Сертификата на техническую поддержку/Лицензионного свидетельства.
3. По объему предоставления гарантии качества Поставщик должен гарантировать, что своими силами и за свой счет без какого-либо возмещения своих затрат со стороны Партнера обеспечит:
 - Принятие запросов по телефону или электронной почте;
 - Оказание консультаций по телефону и электронной почте по вопросам, связанным с настройками и администрированием компонентов системы;
 - Выполнение эскалаций заявки в службе технической поддержки производителя (при необходимости);
 - Углубленную диагностику проблем и выдачу рекомендаций по их устранению (средствами удаленного мониторинга и управления, при условии предоставления такого доступа удаленно);
 - Предоставление по запросу новых версий и исправлений компонентов СКДПУ, а также всех изменений, производимых в рамках текущей версии базового программного продукта, в случае если это не нарушает лицензионное соглашение производителей компонентов системы и не касается программных продуктов сторонних производителей.
4. Прием запросов осуществляется не более, чем **от 4 зарегистрированных сотрудников** (уполномоченных лиц Партнера), которым оказываются консультации.

5. Режим оказания услуг:
 - прием запросов диспетчерской службой Исполнителя осуществляется по электронной почте **ежедневно с 10:00 до 19:00 часов по московскому времени;**
 - оказание консультаций специалистами Исполнителя осуществляется **ежедневно с 10:00 до 19:00 часов по московскому времени.**
6. Время реагирования технического специалиста: **до 8 часов.**

Уровень «Платина»

1. Гарантийный срок – период времени, в течение которого Поставщик гарантирует соответствие характеристик оборудования его технической документации, сохранение требуемых свойств оборудования и пригодности оборудования к использованию. Гарантийный срок на выполненные работы – **12 (двенадцать)/36 (тридцать шесть)/60 (шестьдесят) месяцев.**
2. Начало гарантийного срока должно начинаться с момента передачи Сертификата на техническую поддержку/Лицензионного свидетельства.
3. По объему предоставления гарантии качества Поставщик должен гарантировать, что своими силами и за свой счет без какого-либо возмещения своих затрат со стороны Партнера обеспечит:
 - Принятие запросов по телефону или электронной почте;
 - Оказание консультаций по телефону и электронной почте по вопросам, связанным с настройками и администрированием компонентов системы;
 - Выполнение эскалаций заявки в службе технической поддержки производителя (при необходимости);
 - Углубленную диагностику проблем и выдачу рекомендаций по их устранению (средствами удаленного мониторинга и управления, при условии предоставления такого доступа удаленно);
 - Предоставление по запросу новых версий и исправлений компонентов СКДПУ, а также всех изменений, производимых в рамках текущей версии базового программного продукта, в случае если это не нарушает лицензионное соглашение производителей компонентов системы и не касается программных продуктов сторонних производителей.
4. Прием запросов осуществляется не более, чем **от 6 зарегистрированных сотрудников** (уполномоченных лиц Партнера), которым оказываются консультации.
5. Режим оказания услуг:
 - прием запросов диспетчерской службой Исполнителя осуществляется по электронной почте круглосуточно в режиме 24/7;
 - оказание консультаций специалистами Исполнителя осуществляется круглосуточно в режиме 24/7.
6. Время реагирования технического специалиста: до 2 часов.

ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАЧ ПЕРВОЙ ЛИНИИ ТП

Данный документ описывает стандартные задачи Первой линии ТП программного продукта СКДПУ НТ (далее – Система).

В состав услуг, оказываемых первой линией технической поддержки, входит:

1. Принятие запросов от Конечных пользователей по телефону, электронной почте и/или иным способам связи, определенными с Заказчиками (например, консультация в Telegram-чате).
2. Оказание консультаций по вопросам, связанным с основными и расширенными настройками компонентов Системы и ее администрированием. Основные и расширенные настройки описаны в сопроводительной документации на продукт и дополнительных материалах, предоставляемых Правообладателем.
3. Оказание консультаций по типовым проблемам и ошибкам в работе с Системой на основе материалов, предоставляемых Правообладателем (документация, база знаний).
4. Выполнение эскалации заявки в службу технической поддержки Правообладателя Системы, в случаях:
 - возникновения сложностей при выполнении задач п.2;
 - нестандартных запросах, не описанных в сопроводительной документации
 - вопросов интеграции с внешними системами/программными продуктами;
 - выявления проблем в ходе эксплуатации Системы, непосредственно связанных с работой самой Системы.

Поддержка специалистами Правообладателя осуществляется на основании условий оказания услуг по технической поддержке в сроки и объемах, описанных в соответствующих документах.

В случае необходимости внесения изменений в ПО, осуществления доработок исходя из потребностей конечного пользователя, такой запрос передается правообладателю на рассмотрение через первую линию ТП, указанным в п.1. способом.

ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАЧ ВТОРОЙ ЛИНИИ ТП

1. Принятие запросов от Первой линии технической поддержки по проблемам, не являющимися типовыми или не описанными в документации, предоставляемой Правообладателем.
2. Передача Заказчику, а также самостоятельное проведение обновлений Системы и ее компонентов или консультация Заказчика по проведению обновлений.
3. Консультация сотрудников Первой линии технической поддержки, а также оказание услуг технической поддержки для Заказчика по:
 - нестандартным запросам, не описанным в руководствах и статьях из базы знаний;
 - вопросам интеграции с внешними системами/программными продуктами;
 - проблемам, выявленным в ходе эксплуатации Системы, непосредственно связанных с работой самой Системы.
4. Оказание поддержки при углубленной диагностике проблем и помощь при их устранении сотрудникам Первой линии технической поддержки (средствами удаленного мониторинга и управления, при условии предоставления такого доступа удаленно).
5. Эскалация ошибок, связанных с работой Системы, в отдел разработки Правообладателя.

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

Производитель обязуется:

1. Обеспечить предоставление услуги «Техническая поддержка» с надлежащим качеством, в соответствии с установленными сроками и приобретенным пакетом технической поддержки.
2. В случае обнаружения уязвимости в сертифицированном продукте – предоставить решение, закрывающее обнаруженную уязвимость.
3. Регистрировать каждое обращение Пользователя в собственной системе управления инцидентами, возвращая Пользователю по электронной почте номер зарегистрированного инцидента для идентификации обращения.
4. Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу Пользователя.
5. При определении причины обращения как ошибки продукта предоставить Пользователю достаточную информацию для решения инцидента, а именно:
 - информацию об имеющейся версии, решающей проблему;
 - либо информацию об имеющемся обновлении продукта, решающем проблему;
 - либо информацию о планируемых сроках выпуска версии или обновления, с помощью которых можно решить данную проблему;
 - либо информацию о способе обхода данной проблемы.
6. Предоставлять ответы по обращениям Пользователя, а именно:
 - готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
 - консультации по продукту;
7. рекомендации по решению типовых обращений.

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Пользователь обязуется:

1. Установить и эксплуатировать продукт в соответствии с документацией на продукт.
2. Настроить логирование (журналирование) событий в настройках продукта в необходимом объеме.
3. Обеспечить бесперебойное электропитание аппаратных средств, на которых установлен и эксплуатируется поддерживаемый продукт.
4. Направлять запросы на предоставление технической поддержки в соответствии с правилами написания запросов следующим способом: отправив сообщение с адреса электронной почты домена организации, на которую зарегистрирована услуга «Техническая поддержка» либо по телефону Технической Поддержки.
5. При обращении за технической поддержкой предоставлять:
6. версию Системы, установленной в организации;
7. набор диагностической информации (логи Системы);

8. информацию, которая максимально полно и доступно описывает возникшую проблему.
9. Выполнять в полном объеме все рекомендации службы поддержки Производителя и предоставлять запрашиваемую информацию по существу обращения.

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПАРТНЕРА (СОВМЕСТНАЯ ПОДДЕРЖКА)

В соответствии с пакетом технической поддержки Партнер обязуется:

1. Обеспечить предоставление услуги «Техническая поддержка» 1-й линии с надлежащим качеством и в соответствии с установленными сроками: 1-я линия – регистрация, первичная обработка обращений.
2. Эскалировать в службу поддержки Производителя только запросы, связанные с решением сложных проблем:
 - недокументированные особенности;
 - ошибки в продукте.
3. Все остальные запросы решать самостоятельно.
4. Регистрировать каждое обращение Пользователя в собственной системе управления инцидентами, возвращая Пользователю по электронной почте номер зарегистрированного инцидента для идентификации обращения.
5. Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу Пользователя.
6. Предоставлять ответы по обращению Пользователя, а именно:
 - готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
 - консультации по продукту.
7. При определении причины обращения как ошибки продукта и подтверждении этого факта Производителем – эскалировать проблему в службу поддержки Производителя и предоставлять Пользователю достаточную информацию для решения инцидента, а именно:
 - информацию об имеющейся версии, решающей проблему;
 - либо информацию об имеющемся обновлении продукта, решающем проблему;
 - либо информацию о планируемых сроках выпуска версии или обновления, с помощью которых можно решить данную проблему;
 - либо информацию о способе обхода данной проблемы.

ОГРАНИЧЕНИЯ И ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

Набор услуг в рамках технической поддержки зависит от фазы жизненного цикла, в которой находится версия продукта. Для актуальных версий продуктов предоставляется полная поддержка, включающая в себя техническую поддержку и выпуск исправлений и обновлений. Поддержка предыдущих версий может быть ограничена. Пользователям версий, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления и обновления, а также помощь в обновлении на актуальные версии. Техническая поддержка предоставляется для продуктов, которые используются в поддерживаемой конфигурации. Поддерживаемая конфигурация описывается в документации к продукту и определяется версиями операционных систем, базами данных, устройствами, драйверами устройств и совместимыми приложениями. Продукты, используемые в альтернативных конфигурациях, не поддерживаются. Обращения принимаются только от официальных представителей Пользователя, т.е. запросы на техническую поддержку Пользователь должен отправлять с адреса электронной почты домена организации, на которую зарегистрирована услуга «Техническая поддержка».

Время реакции определяется приобретенным пакетом технической поддержки и уровнем критичности проблемы, присвоенным при регистрации обращения или в процессе работы над проблемой. Первоначально присвоенный уровень критичности может быть изменен после начала работ по решению проблемы. Время решения инцидента может быть увеличено на время ожидания предоставления необходимой информации по существу обращения, запрашиваемой у Пользователя. Если обращение Пользователя содержит несколько проблем, то на каждую проблему регистрируется отдельный инцидент. Если служба поддержки Производителя определяет, что проблема связана с продуктом стороннего производителя, Пользователю следует обратиться в службу технической поддержки соответствующего стороннего производителя. При отсутствии реакции Пользователя на предложенное решение или запрос дополнительной информации в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней обращение может считаться уже неактуальным. В таком случае работа Производителя над решением инцидента прекращается. При поступлении от Пользователя информации по закрытому таким способом обращению регистрируется новое обращение

и связывается с уже закрытым для использования ранее предоставленной информации. Услуга «Техническая поддержка» не оказывается, если:

- истек срок технической поддержки;
- нарушены условия лицензионного соглашения.

ВАРИАНТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

«Прямая» техническая поддержка



Техническая поддержка с привлечением Партнера

