

РЕГЛАМЕНТ УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОДУКТА

1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОДУКТА

1.1. СОСТАВ УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

В течение периода технического сопровождения Продукта, Компания оказывает Заказчику следующие услуги:

1) По обращению от Заказчика:

- Оказывает Заказчику помощь в решении технических проблем, связанных с эксплуатацией Продукта у Заказчика.
- Рассматривает и регистрирует предложения Заказчика по развитию функций, выполняемых Продуктом.
- Оказывает Заказчику консультации по установке, настройке и администрированию Продукта при изменении конфигурации операционных систем и других базовых программных продуктов или технических средств Заказчика.
- Проводит консультирование специалистов Заказчика по проблемам поиска и диагностики неисправностей Продукта.
- Осуществляет установку и настройку Продукта на тестовой или продуктивной среде Заказчика.

2) По инициативе Компании:

- Реализует и предоставляет новые версии Продукта в соответствии с измененными требованиями законодательства и измененными условиями функционирования информационных систем государственных органов, с которыми взаимодействует Продукт.

Под технической проблемой (далее – Проблема), с которой Заказчик вправе обращаться к Компании в рамках технического сопровождения Продукта, и помощь, в решении которой Компания обязана оказывать Заказчику, понимается:

- ошибки в работе Продукта, которые приводят к отказу в работе Продукта, либо к генерации неверных данных, выводимых или записываемых в базу данных, либо приводят к тому, что описанные в рабочей и эксплуатационной документации функции Продукта не исполняются или не исполняются должным образом;
- ошибки в документации, которые приводят к неправильному использованию Продукта;
- снижение показателей производительности Продукта при неизменных внешних условиях.

К Проблемам не относятся:

- ошибки, сбои в работе операционных систем, систем управления базами данных (за исключением СУБД РедБазаДанных), средств криптографической защиты, а также программных продуктов в составе общего и общесистемного программного обеспечения;
- сбои в работе оборудования;
- сбои в работе Продукта, вызванные настройкой значений параметров, отличных от указанных в документации на Продукт.

1.2. СПОСОБЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЗАКАЗЧИКА СО СЛУЖБОЙ СОПРОВОЖДЕНИЯ КОМПАНИИ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

Прием обращений от Заказчика и оказание консультаций:

- «Горячая линия» по телефону: + 7 (495) 966-12-88;

ООО «ИЦС» ИНН 9724135087

Юридический адрес: 115230, город Москва, 1-й Нагатинский проезд, дом 10, строение 1

- Электронная почта: support@idsmev.ru.

Передача новых версий Продукта Заказчику и получение от Заказчика материалов, необходимых для устранения технической проблемы:

- Электронная почта: support@idsmev.ru.
- FTP-сервер Компании. Доступ передается Заказчику по электронной почте: support@idsmev.ru.

Выполнение работ по установке и настройке Продукта на тестовой или продуктивной среде Заказчика:

- Удаленное подключение сотрудников Компании к серверам Заказчика по предоставленному Заказчиком удаленному доступу;
- Выезд сотрудников Компании на территорию Заказчика.

1.3. ВРЕМЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

Компания оказывает услуги технического сопровождения Продукта в рабочие часы Компании (с 10:00 до 18:00 часов по московскому времени, по рабочим дням).

Работа службы сопровождения в нерабочие часы, выходные и праздничные дни возможна по предварительной договоренности Заказчика с Компанией.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОДУКТА

2.1. ПО ОБРАЩЕНИЮ ОТ ЗАКАЗЧИКА

2.1.1. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ ЗАКАЗЧИКА

При возникновении потребности Заказчик обращается в службу сопровождения Компании (далее Компания) по телефону или электронной почте (E-Mail).

Если обращение носит длительный характер исполнения, Компания регистрирует обращение на корпоративном портале ООО Инновационные Цифровые Системы и сообщает Заказчику по электронной почте (E-Mail) номер обращения.

Если обращение связано с проблемой эксплуатации Продукта Заказчик обязан направить Компании по электронной почте (E-Mail) письмо, содержащую следующую информацию о проблеме:

- приоритет проблемы;
- версия Продукта, вызвавшая проблему;
- подробное описание проблемы (включая коды ошибок, текст сообщения ошибок, описание обстоятельств, при которых возникает проблема, файлы конфигурации Продукта и файлы журналов ошибок);
- инструкции, обеспечивающие ее воспроизведение/демонстрацию на стендах Компании (предоставляется по возможности).

2.1.2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРИОРИТЕТОВ ОБРАЩЕНИЙ

Обращение имеет приоритет обработки. Приоритет устанавливается Заказчиком на основании срочности и важности проблемы для Заказчика степени влияния проблемы на технологические и бизнес-процессы Заказчика.

Приоритет обращения определяет скорость первоначальной реакции Компании, объем ресурсов Компании, выделяемых на обработку обращения, скорость обработки по сравнению с прочими

другими обращениями, которыми занимаются в данный момент ресурсы Компании, частоту информирования Компанией Заказчика о ходе работ над обращением. Время работы над обращением приведены в разделе УРОВЕНЬ УСЛУГИ СОПРОВОЖДЕНИЯ.

Тип обращения	Приоритет обработки
Критическая Проблема Продукт не работает полностью или не работает (работает с ошибками) одна или несколько функций, входящих в основной бизнес-сценарий работы Продукта.	1 (высший)
Существенная Проблема Продукт работает, но в работе наблюдаются перебои или замедление работы без изменения внешних условий функционирования. Или не работает (работает с ошибками) одна или несколько функций Продукта не входящие в основной сценарий работы Продукта.	2 (средний)
Несущественная Проблема Проблема, связанная с выдачей информации на экран и/или бумажный носитель и не влияющая на результаты исполнения операции. К таким проблемам могут быть отнесены: орфографические ошибки в надписях, неправильное расположение или неправильная длина выводимых на экран полей.	3 (низкий)
Информационный запрос: Продукт работает в нормальном режиме, но у Заказчика есть консультационный вопрос по эксплуатации Продукта или запрос по расширению функциональности Продукта	4 (незначительный)

2.1.3. РАБОТА НАД ОБРАЩЕНИЕМ

После регистрации обращения, связанного с проблемой эксплуатации Продукта, Компания приступает к выявлению причин возникновения проблемы и определению путей ее устранения. Если предоставленной Заказчиком информации недостаточно для выявления причин возникновения проблемы, Компания имеет право запросить уточнение. В таком случае, нормативы не включают время, необходимое для получения ответа на уточняющий запрос.

В ходе работы над обращением Компания информирует Заказчика о проведенных и планируемых работах, ожидаемых сроках с частотой, зависящей от приоритета обращения.

По окончании работы над способом устранения Проблемы Компания предоставляет Заказчику рекомендации по устранению проблемы и патч (при необходимости).

При получении Патча Заказчику необходимо:

- внимательно изучить сопроводительное письмо;
- в строгом соответствии с порядком установки провести установку патча.

Общее время решения вопросов, указанных в обращении, складывается из периода времени, прошедшего с момента регистрации обращения и до момента предоставления Заказчику рекомендации по устранению проблемы. Время работы Заказчика не суммируется. Если по каким-то причинам проблема не устранена Заказчик повторно обращается в Компанию и с этого момента продолжается отсчет времени на устранение проблемы.

2.1.4. ЗАКРЫТИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Компания закрывает обращение Заказчика, зарегистрированное на корпоративном портале ООО Инновационные Цифровые Системы, после получения от Заказчика подтверждения по электронной почте, о том, что предложенное Компанией решение (предоставленная Версия,

предложенный альтернативный способ работы с Продуктом и др.) является приемлемым с точки зрения Заказчика.

Также обращение закрывается если от Заказчика нет обратной связи на предложенное Компанией решение в течении 2 (двух) рабочих дней с момента отправки решения Заказчику. Заказчику в рамках соответствующей переписки отправляется уведомление о закрытии обращения, после чего Компания закрывает обращение Заказчика, зарегистрированное на корпоративном портале ООО Инновационные Цифровые Системы.

2.2. ПО ИНИЦИАТИВЕ КОМПАНИИ

При изменении внешних условий (требований законодательства или изменении условий функционирования информационных систем государственных органов, с которыми взаимодействует Продукт) влияющих на функции Продукта, входящие в границы, определенные лицензионным договором, Компания модифицирует Продукт.

Компания, в соответствии с условиями настоящего договора, отправляет Заказчику по электронной почте (E-Mail) письмо с информацией о новой версии Продукта, а также ссылку на FTP-сервер Компании, на котором размещена новая версия Продукта.

3. УРОВЕНЬ УСЛУГИ СОПРОВОЖДЕНИЯ

Скорость реакции Компании на обращения Заказчика указана в таблице. Время, которое отводится на решение задачи, считается в соответствии со временем работы службы сопровождения Компании. Например, если на решение задачи надо 4 часа, а время работы заканчивается через 3 часа, следовательно решение задачи продолжится на следующий день, если у Заказчика нет предварительной договоренности с Компанией о работе в нерабочие часы.

Задача	Время (или частота) решения задачи
Работа над обращением с приоритетом 1	
Регистрация обращения	30 минут
Предоставление обходного решения	4 часа
Предоставление постоянного решения	48 часов
Частота предоставления отчета о ходе работ	2 раза в день
Работа над обращением с приоритетом 2	
Регистрация обращения	30 минут
Предоставление обходного решения	8 часов
Предоставление постоянного решения	60 часов
Частота предоставления отчета о ходе работ	1 раз в день
Работа над обращением с приоритетом 3	
Регистрация обращения	30 минут
Предоставление обходного решения	16 часов
Предоставление постоянного решения	60 часов
Частота предоставления отчета о ходе работ	1 раз в три дня
Работа над обращением с приоритетом 4	
Регистрация обращения	30 минут
Предоставление ответа	32 часа