**ООО «Лаборатория АБРИС»**

# Программная платформа «Абрис»

Порядок оказания технической поддержки

Москва 2024

СОДЕРЖАНИЕ

Регламент оказания услуг технической поддержки ..... 3

Термины и определения ..... 4

Основные виды работ и услуг: ..... 5

Порядок предоставления технической поддержки ..... 6

Время предоставления услуг ..... 6

Место предоставления услуг ..... 6

Форма предоставления услуг ..... 7

Порядок направления обращений в службу технической поддержки Поставщика ..... 7

Таблица 2. Классификация уровней критичности обращений ..... 8

Порядок реагирования технической поддержки на обращения Пользователя ..... 10

Порядок классификации и оформления обращений ..... 11

Регистрация контактных лиц Пользователя ..... 12

Форма регистрации обращения в Службу технической поддержки ..... 14

Порядок выполнения работ ..... 16

Фактические адреса размещения службы поддержки ..... 19

# Регламент оказания услуг технической поддержки

В данном Регламенте определен минимальный перечень и порядок предоставления услуг оперативной и долгосрочной технической поддержки, оказываемой поставщиком пользователю **ПО «Программная платформа «Абрис»**, при условии наличия и в период действия у данного пользователя соответствующей лицензии.

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определенные разделом 2 настоящего Регламента, согласно уровню обслуживания (Service Level Agreement - SLA) уровни SLA могут отличаться согласно заключенного договора на техническое сопровождение и обслуживание. Стандартный уровень технической и гарантийной поддержки 5 дней в неделю 8 часов рабочего дня с 9 до 18.

# Термины и определения

**ИТС** - информационно-техническое сопровождение

**Консультация** - совет, даваемый специалистом, рекомендации по работе системы, ответ на вопросы.

**Пользователь** - предприниматель или юридическое лицо, у которого на момент обращения за услугами технической поддержки Поставщика у которого приобретены права на лицензии **ПО «Программная платформа «Абрис»**

**Поставщик** - компания разработчик **ПО «Программная платформа «Абрис»** осуществляющая поддержку пользователя и предоставление лицензии.

**Лицензия** - лицензия с ограниченным (или неограниченным) сроком действия, приобретаемая пользователями и предоставляющая последним право использования обновлений **ПО «Программная платформа «Абрис»**

**Поддерживаемое ПО - ПО «Программная платформа «Абрис»** включая в себя все необходимые исходные файлы для корректной установки и работы системы.

**Общесистемное программное обеспечение** - совокупность программных средств сторонних разработчиков, необходимых и достаточных для обеспечения функционирования Поддерживаемого ПО.

Официальный адрес технической поддержки abrisplatform.ru

Официальный адрес технической поддержки Указывается в лицензионном договоре.

# Основные виды работ и услуг:

- Спектр услуг по технической поддержке включает в себя оказание помощи при возникновении проблемных ситуаций при функционировании поддерживаемого ПО и эксплуатации системы на объекте пользователя.

- Необходимые работы по обновлению ПО и исправлению ошибок возникающих в процессе эксплуатации.

- Решение технологических проблем в работе поддерживаемого ПО и его компонентов (модулей).

- Консультации по установке и администрированию поддерживаемого

ПО и его компонентов (модулей)

Консультации по восстановлению работоспособности поддерживаемого ПО и его компонентов (модулей).

- Консультации и разъяснения по вопросам документации поддерживаемого ПО.

- Консультации по настройке для целей функционирования поддерживаемого ПО.

- Консультации и услуги, предоставляемые в рамках технической поддержки.

# Порядок предоставления технической поддержки

**Время предоставления услуг**

Услуги технической поддержки предоставляются в соответствии с временным интервалом, указанным в таблице 1 ниже.

Таблица 1 Временные характеристики работы с обращениями в зависимости от уровня критичности

| Критичность | Время реакции | Временной интервал обновления статуса | Время обслуживания* |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 часа | 12 часов | 24 часа 7 дней |
| 2 | 4 часа | Раз в 3 рабочих дня | С 9-00 до 18-00 МСК рабочие дни |
| 3 | 8 часов | Раз в 5 рабочих дней | С 9-00 до 18-00 МСК рабочие дни |

*определяется сервисным договором

**Место предоставления услуг**

Территория Российской федерации, страны СНГ, страны Африки, Восточная Европа

Иные территории по согласованию Пользователя и Поставщика.

Язык предоставления услуг

Русский. Английский, Французский.

**Форма предоставления услуг**

Услуги технической поддержки предоставляются по электронной почте, который указывается в Лицензионном соглашении на **ПО «Программная платформа «Абрис»**, или по телефону, при наличии возможности. Техническая поддержка предоставляется техническим специалистам пользователя, зарегистрированным в качестве контактных лиц в соответствии с пунктами настоящего Регламента.

**Порядок направления обращений в службу технической поддержки Поставщика**

Обращение в службу технической поддержки Поставщика осуществляется посредством направления на адрес электронной почты, согласованный Поставщиком и Пользователем (см. «Официальный адрес ТП»), формы регистрации обращения, приведённое в разделе «Форма регистрации обращения в Службу технической поддержки» настоящего регламента. В качестве дополнительных каналов используется телефон (см. «Официальный телефон») или другие каналы, согласованные Поставщиком и Пользователем. Обращение может быть направлено только лицом, имеющим соответствующую авторизацию Пользователя (см. «Регистрация контактных лиц Пользователя»).

Прием сведений о недостатках средства от потребителей средства осуществляется по стандартным каналам связи на адрес электронной почты (abrisplatform.ru) и телефону (Указывается в лицензионном договоре).

При регистрации нового обращения Пользователя по проблеме или вопросу, которое ранее не было зарегистрировано Службой технической поддержки Поставщика, Пользователь указывает критичность данного обращения, в соответствии с критериями, приведенными в таблице 2 ниже.

**Таблица 2. Классификация уровней критичности обращений**

| | | |
|---|---|---|
| 1 | Самый высший уровень.<br><br>Критическое обращение. Поддерживаемое ПО не функционирует.<br>Применимо исключительно к системам, находящимся в режиме промышленной эксплуатации. | 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. Возможности перехода на более ранние или поздние версии продукта нет. |
| 2 | Высокий уровень. Серьезное<br><br>обращение.<br><br>Функционирование<br><br>Поддерживаемого ПО в целом<br><br>не прекращается, но часть<br><br>функционала не может | Пользователь сообщает о частичной неработоспособности Поддерживаемого ПО. Работа может продолжаться, однако для решения определенных задач, которые должны решаться в рамках функционала Поддерживаемого ПО. Пользователю приходится использовать альтернативные варианты, как то: сторонние<br><br>программные продукты, переходить на более раннюю версию Поддерживаемого ПО, |

| | | |
|---|---|---|
| | быть использована. Применимо исключительно к системам, находящимся в режиме промышленной эксплуатации | выделять существенно (более чем в два раза) больше времени на выполнение задач К серьезным обращениям относятся любые проблемы с Поддерживаемым ПО, препятствующие переходу на новые версии. |
| 3 | Обычный (стандартный) уровень. 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. |

**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), основное время обновления статуса и временной интервал обслуживания устанавливаются для каждого обращения согласно таблице 1.

В рамках сервисного договора Пользователь и Поставщик могут согласовать иную временную зону.

Уровень критичности определяется индивидуально в рамках сервисного договора по умолчанию используется 2й и 3й уровень.

# Порядок классификации и оформления обращений

Независимо от уровня критичности обращения, Пользователь обязан подготовить минимально необходимую информацию, позволяющую провести эффективное исследование 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:

- наименование и контактные данные Пользователя;
- скриншоты и записи логов при наличии
- детальное описание обращения;
- детальное описание оборудования и программного обеспечения (версия операционной системы и установленных обновлений, объем оперативной памяти и дисков, сведения о процессоре и прочее).

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

- информацию о последних внесенных Пользователем изменениях в конфигурацию оборудования или программного обеспечения;
- для обращений, связанных с ухудшением производительности, данные о производительности как до ее ухудшения, так и после.

# Регистрация контактных лиц Пользователя

Для регистрации контактных лиц необходимо заполнить форму регистрации

Таблица 3. Контактные лица пользователя (не более двух) по организационным вопросам и вопросам авторизации Уполномоченных лиц

| № п/п | Ф.И.О | Должность | Электронный адрес | телефон |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Таблица 4. Уполномоченные лица, авторизованные Пользователем направлять обращения в Службу технической поддержки от его имени

| № п/п | Ф.И.О | Должность | Электронный адрес | телефон |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |

Изменения в контактной информации и списка контактных лиц осуществляется посредством направления заполненной формы, представленной выше, на адрес службы технической поддержки Поставщика. Запрос на изменение может быть направлен только контактным лицом по организационным вопросам.

# Форма регистрации обращения в Службу технической поддержки

Для корректной обработки запроса на возникшее событие необходимо предоставить описание и

- Контактная информация Компания:
- Номер лицензии:
- Контактное лицо:
- Телефон:
- e-mail:
- **Информация о ПО и окружении** (включая версию платформы и задействованного модуля):
- Клиентское окружение (операционная система, тип клиента, версия):
- Серверное окружение:
- Операционная система, включая версию:
- Спецификация оборудования.

Оценка серьезности проблемы с точки зрения непрерывности бизнеса Оцениваемая серьезность проблемы, влияние на бизнес (выберите нужное):

Критическое влияние, ПО полностью неработоспособно.

Серьезное влияние, ПО частично неработоспособно.

Незначительное влияние, проблемы возникают в определенных ситуациях, вызывающих неудобство в использовании.

Не влияет на бизнес, никак не ограничивает использование приложений.

Описание проблемы:

Подробное описание проблемы:

Если возможно, приложите логи, скрины и или иную диагностическую информацию, связанную с проблемой. В случае если размер диагностических данных превышает 5Мб, укажите наличие дополнительной диагностической информации и вам будет предоставлено место для загрузки данных.

# Порядок выполнения работ

1. Обращение фиксируется во внутренней системе «Лаборатория АБРИС» и ему присваивается уникальный номер.

2. На обращение назначается исполнитель.

3. Обращения, поступившие от пользователя, решаются последовательно, 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 дополни- тельных 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 не реже, чем указано в данной инструкции посредством комментариев к заявке в системе АБРИС, или с помощью чата, или телефонного звонка с официального телефона компании.

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

8. При выявлении в решении несоблюдений требований, явно описанных в обращении, пользователь пишет по этому обращению письмо на официальный адрес электронной почты (с указанием в теме идентификатора обращения), в чат или официальный аккаунт мессенджера исчерпывающую информацию. В этом случае статус заявки меняется на «В процессе». 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 (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 – «Закрыта»), 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 проверке (скрытые недостатки).

# Фактические адреса размещения службы поддержки

Зависит от назначенного исполнителя.