

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «НТК Интерфейс»



Д.Н. Дмитриев

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

### 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 доступа к технической поддержке (ТП) 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, так как 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 Заявки на техническую поддержку рассматриваются 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

ООО «НТК Интерфейс» обеспечивает различные уровни обслуживания в зависимости от потребностей Пользователей ПО.

### 4.1 Базовая поддержка

Данный уровень технической поддержки доступен всем Пользователям по умолчанию, включает в себя консультирование пользователей согласно существующей эксплуатационной документации.

Доступ к обновлениям (новым версиям ПО), а также права использования обновлений (новых версий) не предоставляется.

Заявки пользователей с базовым уровнем технической поддержки принимаются только по e-mail: [help@iface.ru](mailto:help@iface.ru)

Запросы обрабатываются в порядке очереди.

Анализ запросов проводится по состоянию текущей версии ПО (на стендах ТП). При отсутствии у пользователя права использования текущей версии ПО, возможности поддержки будут ограничены типовыми рекомендациями.

В рамках базовой поддержки Пользователю доступны:

- консультации по установке ПО.
  - решение или рекомендации для решения проблем с аппаратным ключом защиты лицензии при установке ПО.
  - консультации по обнаружению сбоев и устранению возможных последствий.
  - консультативная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбои в работе.
  - консультации и пояснения функционала компонентов ПО, рекомендации по использованию определенного функционала.
  - разъяснения по вопросам лицензирования и обслуживания ПО.
  - разъяснения по вопросам настройки при использовании ПО.
- При данном уровне технической поддержки не рассматриваются:
- вопросы, касающиеся настройки/наладки конкретной системы;
  - особенности эксплуатации продукта в определенных условиях.

### 4.2 Стандартная поддержка

Данный уровень технической поддержки доступен Пользователям ПО «ОИК Диспетчер НТ» с действующей подпиской на обновление.

Задача технической поддержки стандартного уровня – поддержание функциональной работоспособности ПО и улучшение функциональных характеристик путем анализа текущей эксплуатации и своевременное внесение соответствующих изменений и дополнений в ПО.

Стандартная поддержка решает проблемы эксплуатации путем предоставления прав пользования обновлённых версий ПО «ОИК Диспетчер НТ» и консультационной помощью.

#### Обновления Продукта

Обновления выпускаются и предоставляются в плановом порядке 1 раз в три месяца. В случае обнаружения проблем или угроз, требующих немедленного реагирования, выпускается внеплановое обновление с уведомлением уполномоченных лиц по вопросам технической поддержки (зарегистрированных на портале ТП).

В рамках стандартной технической поддержки:

- предоставляется право пользования всех обновлённых версий ПО «ОИК Диспетчер НТ», выпущенных в период действия подписки на обновление.

Предоставляется доступ к защищенному от постороннего вмешательства интернет-ресурсу (хранилищу), содержащему все версии ПО выпущенные в период действия подписки на обновление (ссылка на ресурс <https://iface.ru/download/>).

- одновременно с выпуском обновления на интернет сайте компании (<https://iface.ru>) публикуется реестр, содержащий подробную информацию о внесенных изменениях в ПО.

- не реже 1 раза в квартал публикуется текущий план доработки ПО, содержащий краткое описание решаемых задач и предварительного срока реализации.

- принимаются заявки на включения в план доработки ПО новых функций.

#### **Консультационная помощь**

Консультационная помощь для Пользователей со стандартным уровнем технической доступна:

- на портале технической поддержки [www.iface24.ru](http://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)287-70-17.

В рамках стандартной технической поддержки Пользователю доступны:

- консультации по установке ПО.

- рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке.

- решение или рекомендации для решения проблем с аппаратным ключом защиты лицензии при установке ПО.

- консультации по применению обновлений ПО.

- консультации по обнаружению сбоев и устранению возможных последствий.

- консультативная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе.

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

- консультации и пояснения функционала компонентов ПО, рекомендации по использованию определенного функционала.

- разъяснения по вопросам лицензирования и обслуживания ПО.

- разъяснения по вопросам настройки при использовании ПО.

- участие в регулярных консультационных семинарах для повышения квалификации обслуживающего персонала.

В рамках стандартной технической поддержки НЕ предоставляются следующие услуги:

- 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.

- не рассматриваются проблемы совместимости с определёнными типами используемого оборудования (ПК, серверов, устройств ТМ сторонних производителей).

- не даются консультации по настройке стороннего программного обеспечения, влияющего на работоспособность ПО (антивирусное ПО, Брандмауэр ОС, ПО стороннего производителя).

#### **4.3 Расширенная поддержка**

Данный уровень технической поддержки доступен Пользователям ПО «ОИК Диспетчер НТ» с действующей расширенной подпиской на обновление.

В расширенную поддержку включен весь круг решаемых задач при стандартной и базовой поддержке.

Расширенная поддержка реализуется путем предоставления Пользователем контролируемого удаленного доступа к техническим средствам с установленными компонентами ПО «ОИК Диспетчер НТ» специалистам службы технической

поддержки.

Задачи, решаемые в рамках расширенной технической поддержки:

1. По оперативным заявкам

- Обнаружение и устранение проблем непосредственно в работающей системе и при необходимости внеплановое обновление системы.
- Оказание непосредственной помощи в настройке системы.
- Оказание непосредственной помощи в восстановлении системы в случае аварий.

2. По согласованному графику (не реже 1 раз в квартал)

- Проведение планового аудита работы системы.
- Обновление ПО сервера системы.
- Хранение полной копии конфигурации системы для возможности автономного тестирования, а также восстановления в случае аварии.

Технические средства удаленного доступа включая канал связи должны быть согласованы до оформления расширенной подписки на обновление.

Сеанс дистанционного доступа проходит только по инициативе Пользователя и при его полном контроле. Пользователь должен исключить возможность воздействия на объект автоматизации (управление) при работающем сеансе удаленного доступа. В целях исключения предоставления доступа к системе третьим лицам, Пользователь разрешает сеанс только после личного телефонного звонка по номеру +7(343)287-70-17 и получения подтверждения от диспетчера ТП.

Заявки пользователей с расширенным уровнем технической поддержки принимаются: - на портале технической поддержки [www.iface24.ru](http://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)287-70-17.

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

5.1 Основанием для предоставления поддержки 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 доступна по другим каналам (например, ICQ, форум, Google Talk, Skype). Вопросы, заданные по этим каналам, не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе технической поддержки. 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](mailto:dmitriev@iface.ru)