

Утверждено распоряжением от 13.07.2020 № 16-РО

Правила работы службы поддержки

Оглавление

1. Определения	2
2. Общие положения	3
3. Работа с обращениями	3
3.1. Рекомендации для Заказчика.....	3
3.2. Регистрация обращения	4
3.3. Классификация обращений	4
3.4. Приоритет обращения.....	4
3.5. Перевод обращения в архив и закрытие	6
4. Классы обращений.....	7
4.1. Инцидент	7
4.2. Запрос на обслуживание	8
4.3. Консультации ведущих пользователей, администраторов и разработчиков	8
4.4. Модификация системы	8
4.4.1. Порядок решения инцидентов модификации системы.....	10
4.4.2. Порядок предоставления гарантии работоспособности модификации системы	11
5. Исследование и проектирование модификаций	12
6. Актуализация инструкций, регламентов работы	12
7. Мониторинг состояния системы.....	13
8. Гарантийная поддержка	13
9. Контакты и режим работы.....	14
9.1. Контакты.....	14
9.2. Режим работы.....	14
9.3. Расширенный режим работы.....	14

1. Определения

Заказчик - юридическое лицо, поручающее Исполнителю оказание услуг по сопровождению ПО в соответствии с условиями действующего договора.

Исполнитель - юридическое лицо, принимающее на себя оказание услуг по сопровождению в соответствии с условиями действующего договора с Заказчиком.

Программное обеспечение (ПО) - совокупность программ в формате исполняемого кода и документов, необходимых для эксплуатации этих программ, лицензия на использование которых предоставляется Заказчику.

Обращение в службу поддержки или Обращение - запрос от Заказчика в службу поддержки, для получения сведений о ПО и решении вопросов о его работе.

Инцидент - наступившее событие, ограничивающее нормальное функционирование ПО, ведущее к снижению качества или нарушению его использования.

Запрос на обслуживание – обращение на администрирование и настройку ПО.

Консультация - любой вопрос пользователей, администраторов и разработчиков по использованию ПО, в том числе по прикладной разработке, за рамками гарантийной поддержки.

Модификация системы (доработка) - изменение объектов ПО, которые могут быть созданы или модифицированы с помощью специальных компонент разработчика, а также импортированы/экспортированы с помощью утилит импорта/экспорта разработки, удовлетворяющая специфическим требованиям заказчика.

Запрос на модификацию/настройку - перечень требований Заказчика к выполнению модификации системы, оформленный в соответствии с требованиями действующего договора.

Тестовая эксплуатация - проверка модификации системы в тестовой среде заказчика на предмет соответствия требованиям, зафиксированным в запросе на модификацию/настройку.

Опытная эксплуатация - проверка модификации в рабочей среде Заказчика на предмет соответствия требованиям, зафиксированным в запросе на модификацию/настройку, в условиях реальной работы пользователей Заказчика.

Гарантийная поддержка - это решение инцидентов, возникших в ходе опытной эксплуатации и срока гарантийного обслуживания в рамках действующего договора.

Время реакции – количество рабочих часов с момента регистрации обращения до устранения инцидента, или предоставления Заказчику первоначальных рекомендаций, или запроса дополнительной информации.

2. Общие положения

Исполнитель готов оказать Заказчику следующие услуги:

- инцидентная поддержка;
- консультации ведущих пользователей, администраторов и разработчиков;
- исследование и проектирование модификаций, разработка ТЗ;
- модификация системы;
- Разработка и актуализация инструкций, регламентов работы;
- мониторинг состояния системы;

Услуги предоставляются по обращениям заказчика, на основании действующего договора между Исполнителем и Заказчиком и оплачиваются в соответствии с условиями данного договора.

3. Работа с обращениями

Каждый запрос, поступивший в службу поддержки, в том числе инцидент, регистрируется в виде обращения. Порядок работы с обращениями регламентирован данным документом, что позволяет эффективно вести работы по их решению.

3.1. Рекомендации для Заказчика

При создании обращения в службу поддержки Заказчик должен указывать следующую информацию:

1) Контакты:

- название организации и свои ФИО;
- адрес электронной почты или номер телефона для оперативной связи.

2) Информацию по обращению:

- Описание вопроса.
Рекомендуется присылать вопросы разных тематик отдельными запросами, что позволит ускорить процесс регистрации и анализа обращений;
- наблюдаемый и ожидаемый результаты;
- массовость;

Если обращение по инциденту, то для ускорения решения рекомендуется указать в обращении

- уровень в организационной структуре.
- порядок действий пользователя, приводящих к возникновению проблемы;
- приложить лог-файлы;
- Любую, значимую информацию, которая позволит ускорить решение обращения.

3.2. Регистрация обращения

Каждому поступившему обращению присваивается регистрационный номер.

Регистрационный номер указывается в теме письма о регистрации обращения. Данный номер служит идентификатором, по которому можно получить историю обработки и текущее состояние обращения. Заказчику рекомендуется оставлять тему письма неизменной при общении со службой поддержки.

При поступлении обращения, содержащего вопросы по разным тематикам, каждый вопрос будет выделен в отдельное обращение со своим регистрационным номером.

3.3. Классификация обращений

При обращении Заказчика в службу поддержки, Исполнитель классифицирует обращение согласно данным правилам.

Каждое обращение может быть классифицировано как:

- консультация;
- инцидент;
- запрос на обслуживание;
- запрос на модификацию системы.

Подробное описание классов обращений описано в главе 4 настоящего документа.

3.4. Приоритет обращения

Каждому зарегистрированному обращению присваивается приоритет (Таблица 3), в соответствии с которым определяются очередность обработки и стандартные нормы времени реакции (Таблица 4) службы поддержки.

Приоритет обращения определяется на основании степени воздействия (Таблица 1) и частоты проявления (Таблица 2), если в видах поддержки и услугах не указаны иные условия. Степень воздействия и частота проявления определяются службой поддержки на основе первоначальной информации по обращению. Приоритет может быть скорректирован на основе дополнительной информации, предоставленной Заказчиком.

Степень воздействия определяется количеством пользователей, уровнем организационной структуры, затронутых инцидентом, и их влиянием на бизнес - процесс.

Таблица 1 - Определение степени воздействия:

Степень воздействия	Описание
Высокая	Невозможность использования ПО всеми пользователями либо ключевым пользователем.
Средняя	Невозможность использования или значительное снижение эффективности ПО у группы пользователей / отдела или подразделения.

Низкая	Снижение эффективности работы ПО у отдельных пользователей.
--------	---

Таблица 2 - Определение частоты проявления:

Частота проявления	Описание
Высокая	Устойчивое проявление инцидента
Средняя	Частое, но не стабильное проявление инцидента.
Низкая	Эпизодическое и не стабильное проявление инцидента.

Таблица 3 - Определение приоритета:

Приоритет обращения		Степень воздействия		
		Высокая	Средняя	Низкая
Частота проявления	Высокая	Критический	Высокий	Средний
	Средняя	Высокий	Средний	Низкий
	Низкая	Средний	Низкий	Планируемый

Таблица 4 - Время реакции:

Приоритет обращения	Время реакции, рабочие часы
Критический	3
Высокий	6
Средний	12
Низкий	24
Планируемый	Планируемое

Таблица 5 – Возможные приоритеты по классам обращения

Приоритет	Класс обращения		
	Инцидент	Консультация	Запрос на модификацию
Критический	✓	-	-
Высокий	✓	✓	-
Средний	✓	✓	-
Низкий	✓	✓	-
Планируемый	-	-	✓

3.5. Перевод обращения в архив и закрытие

Обращения без ответа от Заказчика переводятся в архив через 5 рабочих дней. Получив ответ от службы поддержки, Заказчику рекомендуется подтвердить возможность закрытия обращения или продолжить переписку по его решению. Если ответ не был получен в течение 5 рабочих дней, то работы по обращению приостанавливаются и обращение переводится в архив. При поступлении новой информации по обращению, работы могут быть возобновлены.

4. Классы обращений

4.1. Инцидент

Инцидент представляет собой наступившее событие, ограничивающее нормальное функционирование ПО, ведущее к снижению качества или нарушению его использования, возникшее в результате сбоя функционирования системы либо в ее части.

Инцидент регистрируется в виде обращения.

Инцидентная поддержка предоставляется по телефону, электронной почте.

Каждому зарегистрированному инциденту присваивается приоритет, в соответствии с которым определяются очередность обработки и стандартные нормы времени реакции службы поддержки.

Инцидент считается решенным, если Заказчик получает одно из следующих решений:

- Силами исполнителя проведены мероприятия по устранению инцидента;
- Заказчику переданы инструкции по проведению необходимых мероприятий для устранения инцидента;
- информация о том, какое программное обеспечение необходимо получить для решения инцидента;
- уведомление о том, что инцидент вызван известным дефектом, по устранению которого ведутся работы;
- уведомление о том, что инцидент вызван несовместимостью аппаратного или программного обеспечения с ПО;
- информацию, что инцидент относится к стороннему продукту.

В процессе разрешения инцидентов могут быть выявлены дефекты. Под дефектом понимается несоответствие фактического поведения поведению, предусмотренному в документации, устойчиво воспроизводимое в определенных условиях и не обусловленное неправильными настройками, действиями пользователя или другими внешними факторами.

Инцидентная поддержка не предоставляется в случаях, если Заказчик не предоставляет сотрудникам службы поддержки удаленное подключение к рабочему месту для воспроизведения инцидента с использованием специфического аппаратного и/или программного обеспечения.

4.2. Запрос на обслуживание

Администрирование и настройка ПО включают в себя:

- настройка параметров системы;
- устранение ошибок в работе системы;
- работа со справочниками;

4.3. Консультации ведущих пользователей, администраторов и разработчиков

Специалисты Исполнителя консультируют специалистов Заказчика:

- в части решения вопросов по использованию ПО, как организационных, так и методических;
- в части решения технических вопросов по администрированию, адаптации и использованию ПО;
- предоставление документации, необходимой для эксплуатации;
- предоставление рекомендаций:
 - ✓ по выбору программного и аппаратного обеспечения, совместимого с ПО;
 - ✓ по процессу регистрации и активации ПО.

Консультации могут быть предоставлены по телефону или электронной почте.

Консультация считается предоставленной, если дан исчерпывающий и понятный Заказчику ответ на заданный вопрос, разъяснены детали функционирования, настройки и выполнения операций в ПО. Ответ может включать в себя выдержки из документации, а также информацию по особенностям использования ПО в конкретных условиях Заказчика. Консультации не включают предоставление прикладного кода с целью решения вопроса.

Консультация считается оказанной, если Заказчик подтвердил решение вопроса, либо от него нет ответа в течение 5 рабочих дней после отправки письменных рекомендаций.

4.4. Модификация системы

Оказание услуги состоит из ряда этапов, часть которых является необязательными:

- прием и анализ запроса на модификацию от уполномоченного сотрудника Заказчика;
- оценка и согласование с Заказчиком трудоемкости работ, с разработкой ТЗ (при необходимости);
- разработка и согласование техпроекта модификации ПО (при необходимости);

- выполнение модификаций прикладной разработки и настройки системы (изменение справочных данных) ПО в соответствии с документацией по выполнению модификации и техпроектом (при наличии);
- тестирование модификации ПО с разработкой сценариев тестирования (при необходимости);
- поддержка модификации в период тестовой эксплуатации;
- поддержка модификации в период опытной эксплуатации;
- гарантийная поддержка модификации.

Запрос на модификацию может быть оформлен в виде:

- технического задания (ТЗ), являющегося приложением к действующему договору;
- запроса на модификацию/настройку, подготовленного по образцу из приложения к действующему договору;
- текста электронного письма, зафиксированного в обращении.

Запрос на модификацию/настройку согласовывается сторонами в электронном виде с использованием электронной почты Сторон, если иного не требуют регламенты Заказчика или условия действующего договора. Первоначально запрос на модификацию/настройку должен содержать следующую информацию:

- 1) Бизнес-процесс, который необходимо изменить.
- 2) Бизнес-задачи, которые необходимо решить.

По итогам согласования запрос на модификацию/настройку дополняется следующей информацией:

- 1) Трудоемкость в часах и стоимость работ (при необходимости)
- 2) Сроки выполнения модификации. Сроки проведения тестовой и опытной эксплуатации гарантии на модификацию системы.

Если не оговорено иное, то определяются следующие сроки:

- выполнения модификации – определяется индивидуально с учетом трудоемкости работ и текущей загрузки специалистов Исполнителя;
- тестовой эксплуатации модификации – не более 10 рабочих дней с момента передачи доработки Заказчику на тестирование;
- опытной эксплуатации модификации - не более 1 (одного) месяца после установки доработки в рабочую среду Заказчика;
- гарантийной поддержки модификации - в течение 1 (одного) месяца после приемки работ, но не более 2 (двух) месяцев с момента передачи доработки Заказчику на тестирование.

Если не оговорено иное, то до завершения периода гарантии на модификацию Заказчик

должен:

- любые изменения ПО согласовывать с Исполнителем;
- сохранять неизменной версию ПО, для которой осуществляется доработка или, в случае необходимости ее изменения, согласовать данные изменения с Исполнителем;
- сохранять неизменными версии стороннего ПО или, в случае необходимости их изменения, согласовать данные изменения с Исполнителем.

Заказчик принимает результат работ по запросу на модификацию/настройку в сроки тестовой и опытной эксплуатации. Заказчик проверяет доработку сначала в тестовой (при наличии), а потом в рабочей среде, и предоставляет следующую информацию Исполнителю:

- в случае приемки результатов работ – подтверждение о приемке в электронном виде с использованием электронной почты Сторон, если иного не требуют регламенты Заказчика или условия действующего договора;
- в случае отказа от приемки – в электронном виде перечень несоответствий для исправления. Для передачи перечня несоответствий используется e-mail Сторон.

Если на этапе «Оценка и согласование с Заказчиком трудоемкости работ, с разработкой ТЗ» Заказчик принимает решение, что после разработки ТЗ он готов выполнить работы самостоятельно, то услуга классифицируется как «Исследование и проектирование модификаций» и подлежит оплате.

4.4.1. Порядок решения инцидентов модификации системы

При получении замечаний по модификации системы Исполнитель анализирует их на соответствие требованиям, зафиксированным в запросе на модификацию.

В результате анализа может быть выявлен:

- инцидент стандартной версии ПО;
- инцидент модификации системы;
- ситуации, не предусмотренные в запросе на модификацию/настройку. В этом случае обращение классифицируется как консультация ПО. Новая услуга оказывается в порядке, зафиксированном в соответствующем разделе настоящего документа.

Инцидент модификации системы считается решенным, если Заказчику предоставлена информация о причинах инцидента и один из вариантов его решения:

- рекомендации по устранению инцидента без внесения изменений в доработку и стандартную версию ПО;
- предоставление доработки системы, в которой исправлены недостатки и

сохранена требуемая функциональность модификации;

- информация о том, какое программное обеспечение необходимо получить для устранения недостатков;
- уведомление о том, что инцидент вызван известным дефектом стандартной версии ПО, по устранению которого ведутся работы;
- уведомление о том, что инцидент вызван несовместимостью аппаратного или программного обеспечения с ПО;
- информация, что инцидент решается при помощи получения новых версий ПО;
- информация, что инцидент относится к стороннему продукту (не ПО).

4.4.2. Порядок предоставления гарантии работоспособности модификации системы

В рамках гарантии работоспособности доработки Исполнитель гарантирует работоспособность выполненных модификаций и настройки ПО, включая связанную функциональность, в соответствии с требованиями, зафиксированными в согласованной документации по выполнению модификации.

Поддержка модификации не предоставляется в случаях, если:

- аппаратное и/или программное обеспечение не соответствует системным требованиям ПО;
- Заказчик до окончания периода гарантии внес изменения в ПО или доработку;
- Заказчик обновил версию ПО, для которой была выполнена доработка, без согласования с Исполнителем;
- Заказчик обновил версию стороннего ПО используемого модификацией и не согласовал данные изменения с Исполнителем.

После окончания периода гарантии работоспособности модификации замечания к доработке классифицируются как новая услуга по сопровождению ПО. Новая услуга оказывается в порядке, зафиксированном в соответствующем разделе настоящего документа.

5. Исследование и проектирование модификаций

Услуга «Исследование и проектирование модификаций» может потребоваться в тех случаях, когда необходимо реализовать на базе ПО функциональность, автоматизирующую новые бизнес-процессы или дополняющую существующие, и специалисты Заказчика могут выполнить разработку своими силами, но не обладают достаточным опытом разработки технического проекта и сопутствующей документации (описание схем процессов, порядка работы пользователей и т.п.).

Услуга «Исследование и проектирование модификаций» оказывается в несколько этапов:

- сбор и анализ требований Заказчика;
- подготовка и согласование ТЗ;
- разработка технического проекта (техпроекта) модификации ПО.

ТЗ и техпроект разрабатываются Исполнителем и согласовываются с Заказчиком в электронном виде с использованием e-mail Сторон, если иного не требуют регламенты Заказчика или условия действующего договора.

Подготовка и согласование ТЗ позволяют:

- Исполнителю — понять суть задачи, показать Заказчику «технический облик» будущего автоматизированного процесса; спланировать оказание услуг; отказаться от оказания услуг, не указанных в ТЗ;
- Заказчику — осознать, что именно ему нужно; требовать от специалиста, выполняющего заказную разработку, ее соответствия всем условиям, оговоренным в ТЗ;
- обеим сторонам — представить готовый продукт; выполнить поэтапную проверку готового продукта (тестирование); избежать ошибок, связанных с изменением требований.

На основании согласованного ТЗ специалисты Исполнителя разрабатывают техпроект модификации, описывающий способы реализации требований в ПО. Разработанный техпроект позволит специалистам Заказчика самостоятельно модифицировать систему под текущие бизнес-потребности с минимальными для Заказчика затратами.

6. Актуализация инструкций, регламентов работы

В рамках услуги «Актуализация инструкций, регламентов работы» вносятся изменения в существующие инструкции пользователей ПО, разрабатывается описание новых бизнес-процессов, автоматизированных в ПО.

Актуализация инструкций и описание регламентов работы может дополнять услугу «Модификация системы», в результате Заказчик получает не только новую функциональность ПО, но и ее полноценное описание.

Актуализация инструкций и регламентов работы производится на основании обращения Заказчика, если иного не требуют регламенты Заказчика или условия действующего договора.

7. Мониторинг состояния системы

Услуга подразумевает Осуществление периодического наблюдения за функционированием Системы, обеспечивает минимизацию влияния инцидентов на ее функционирование, предотвращает повторное возникновение однотипных инцидентов и предупреждает возникновения потенциальных инцидентов за счет диагностирования и устранения их корневых причин.

Мониторинг включает в себя выполнение следующих операций:

- мониторинг работы назначенных заданий;
- мониторинг работы системных служб;
- анализ нагрузки;
- контроль свободных лицензий;
- Контроль размера базы.

Услуга оказывается на периодической основе, график периодичности и объем согласовывается с заказчиком и подлежит оплате согласно действующего договора.

8. Гарантийная поддержка

В рамках гарантии работоспособности Исполнитель обязуется бесплатно ликвидировать обнаруженные дефекты выполненных модификаций.

Исполнитель самостоятельно выбирает способ устранения дефекта.

В перечень бесплатных и гарантийных работ не входят Запросы на обслуживание и мониторинг системы.

Ни при каких обстоятельствах Исполнитель не несет ответственности за какой-либо особый, случайный, прямой или косвенный ущерб, или убытки, включая, но не ограничиваясь только перечисленным, упущенную выгоду, утрату или убытки, вызванные перерывами в коммерческой, производственной или иной деятельности, возникающей в связи с использованием или невозможностью использования ПО.

Гарантийная Поддержка не предоставляется в случаях, если:

- аппаратное и/или программное обеспечение не соответствует системным требованиям ПО;
- Заказчик до окончания периода гарантии внес изменения ПО или доработку;
- Заказчик обновил версию ПО без согласования с Исполнителем;
- Заказчик обновил версию стороннего ПО и не согласовал данные изменения с Исполнителем.

Срок гарантийного обслуживания автоматически продлевается на срок устранения дефекта.

9. Контакты и режим работы

9.1. Контакты

E-mail: support@StarkovGrp.ru

Телефон: +7 (343) 385-75-86

9.2. Режим работы

Понедельник – пятница с 9:00 до 18:00 ч.

Суббота, воскресенье – выходные дни.

9.3. Расширенный режим работы

Заказчикам предоставляется возможность получить поддержку в нерабочее время. Например, при обновлении версии или в выходные дни.

Подать заявку на расширенный режим работы можно по телефону +7 (343) 385-75-86 или e-mail support@StarkovGrp.ru. Необходимо отправлять заявку за 2 и более дней до проведения работ.