

РЕГЛАМЕНТ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
«ПЛАТФОРМА РАДАР»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
3. УРОВНИ И ВАРИАНТЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	5
3.1. Уровни технической поддержки.....	5
3.2. Варианты технической поддержки.....	5
4. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ И СРОКИ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	5
4.1. Перечень услуг технической поддержки	5
4.2. Время реакции и время решения по обращению пользователя.....	7
5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	7
5.1. Взаимодействие со службой технической поддержки.....	7
5.2. Обязательства производителя.....	8
5.3. Обязанности пользователя	9
5.4. Ограничения в оказании услуг технической поддержки	9

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент технической поддержки устанавливает порядок оказания услуг технической поддержки специализированного программного обеспечения «Платформа Радар», производимого ООО «Пангео Радар» (далее – **производитель**), в том числе порядок взаимодействия **пользователя с производителем**, сроки и иные условия оказания услуг технической поддержки в гарантийный и послегарантийный период.

1.2. Пользователь считается принявшим условия настоящего регламента и безоговорочно согласным с ними с момента получения **сертификата технической поддержки** или с момента подписания договора на оказание услуг технической поддержки (если применимо).

2. Термины и определения

2.1. **Актуальная версия** – последняя выпущенная версия **ПО**, для которой выпускаются обновления, производятся доработки и исправления найденных дефектов. Актуальная версия рекомендуется к использованию.

2.2. **Версия** – цифровое или цифро-буквенное обозначение конкретного образа **ПО**. Для целей технической поддержки существенными считаются три первых числа в обозначении версии, вида

<МАЖОРНАЯ>.<МИНОРНАЯ>.<ПАТЧ>, где:

- **МАЖОРНАЯ** – основной номер **версии**, обозначающий «поколение». Одно поколение от другого может существенно отличаться по функциональным и нефункциональным возможностям;
- **МИНОРНАЯ** – дополнительный номер **версии**. Используется для различения **версий** внутри одного поколения при добавлении нового функционала;
- **ПАТЧ** – вспомогательный номер **версии**. Используется для различения **версий** при исправлении дефектов или изменениях существующего функционала.

2.3. **Временное решение** – рекомендации, выполнение которых обеспечивает устранение негативного влияния **инцидента**, даже если не полностью восстанавливает штатную работу **ПО**.

2.4. **Время реакции** – период времени от момента получения **обращения пользователя** службой технической поддержки **производителя** до момента уведомления пользователя (как правило по электронной почте) о регистрации **обращения пользователя** в системе управления **инцидентами** службы технической поддержки и о присвоении **обращению пользователя** уникального регистрационного номера. Уведомление о регистрации **обращения** может содержать запрос дополнительной информации.

2.5. **Время решения** – период времени от момента регистрации **обращения** службой технической поддержки **производителя** до момента предоставления **временного решения** или **постоянного решения**.

2.6. **Инцидент** – событие или совокупность событий, негативно влияющие на сценарии эксплуатации **ПО пользователем**, послужившие причиной обращения **пользователя** за технической поддержкой.

2.7. **Инцидент** уровня «**критический**» – инцидент, при возникновении которого полностью останавливается выполнение основных сценариев эксплуатации **ПО пользователем**, в том числе: недоступность пользовательского веб-интерфейса, прекращение работы одного или нескольких компонентов **ПО**, прекращение приема, обработки или сохранения событий.

2.8. **Инцидент** уровня «**средний**» – инцидент, при возникновении которого в той или иной степени ухудшается выполнение основных сценариев эксплуатации **ПО пользователем**, без их остановки.

2.9. **Инцидент** уровня «**низкий**» – инцидент, не влияющий на выполнение основных сценариев эксплуатации **ПО пользователем**, однако иным образом сказывающийся на нормальном функционировании **ПО**.

2.10. Уровень критичности **инцидента** присваивается **пользователем** при обращении в службу технической поддержки производителя. Уровень критичности **инцидента** может быть повышен или понижен сотрудником службы технической поддержки при выявлении фактического несоответствия определению, по согласованию с **пользователем**.

2.11. **Обращение** – сообщение **пользователя** об **инциденте**, направленное в службу технической поддержки **производителя** по электронной почте или через **портал технической поддержки**, содержащее информацию о **пользователе**, номере **сертификата технической поддержки**, и о произошедшем **инциденте**, с описанием возникшей проблемы.

2.12. **ПО** – Специализированное программное обеспечение «Платформа Радар».

2.13. **Пользователь** – юридическое лицо, обладающее правом использования **ПО**.

2.14. **Постоянное решение** – рекомендации, выполнение которых обеспечивает устранение негативного влияния **инцидента** и полное восстановление штатной работы **ПО**.

2.15. **Портал технической поддержки** – информационный ресурс **производителя**, размещенный в сети Интернет по адресу <https://portal.pangeoradar.ru/login>

2.16. **Сертификат технической поддержки** – документ, оформленный в электронном или бумажном виде, содержащий информацию о наименовании организации **пользователя**, уникальном идентификационном номере сертификата, номере **версии**, на которую распространяется данный **сертификат технической поддержки**, и подтверждающий право **пользователя** на получение услуг технической поддержки в объемах и в сроки, соответствующих **уровню технической поддержки**, указанному в сертификате.

2.17. **Уровень технической поддержки** – совокупность набора услуг технической поддержки, оказываемых **производителем пользователю**, и сроков их оказания.

3. Уровни и варианты технической поддержки

3.1. Уровни технической поддержки

3.1.1. **Производитель** оказывает услуги технической поддержки **ПО** двух уровней (базовый и расширенный), различающихся перечнем оказываемых услуг, а также **временем реакции** и **временем решения**.

3.1.2. **Уровень технической поддержки** определяется вариантом технической поддержки, который выбран **пользователем** и/или предоставлен **производителем**.

3.2. Варианты технической поддержки

3.2.1. Возможные варианты технической поддержки представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Варианты технической поддержки.

Варианты технической поддержки	Описание
Гарантийная	Предоставляется <u>базовый уровень технической поддержки</u> в гарантийный период
Стандартная послегарантийная	Предоставляется <u>базовый уровень технической поддержки</u> в послегарантийный период
Расширенная	Предоставляется <u>расширенный уровень технической поддержки</u> , как в гарантийный период, так и в послегарантийный

3.2.2. В гарантийный период **производитель** оказывает **пользователям** услуги базового уровня технической поддержки без дополнительной оплаты (стоимость гарантийной технической поддержки включена в стоимость лицензий).

3.2.3. По окончании гарантийного периода для получения услуг базового уровня технической поддержки необходимо заключение отдельного возмездного договора.

3.2.4. Для получения услуг расширенного уровня технической поддержки, как в гарантийный период, так и по его окончании, необходимо заключение отдельного возмездного договора.

4. Перечень услуг и сроки оказания технической поддержки

4.1. Перечень услуг технической поддержки

4.1.1. Перечень оказываемых услуг, в зависимости от **уровня технической поддержки**, представлен в таблице Таблица 2.

Таблица 2 – Перечень услуг.

Наименование услуги	Базовый уровень	Расширенный уровень
Приём обращений по электронной почте или через портал технической поддержки	+	+
Прием предложений по улучшению ПО	+	+
Реагирование на инциденты и предоставление решений в сроки, предусмотренные пунктом 4.2 регламента		+
Реагирование на инциденты, консультирование по вопросам настройки ПО в объеме эксплуатационной документации, предоставление решений, с 9:00 до 18:00*	+	
Консультирование по вопросам установки ПО в объеме эксплуатационной документации, с 9:00 до 18:00*	+	
Консультирование по вопросам установки и настройки ПО , круглосуточно		+
Выделенный специалист**		+
Обслуживание в приоритетном порядке		+
Диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного ПО , в том числе с помощью удаленного доступа	+	+
Диагностика с выездом на объект пользователя***		+
Предоставление обновлений, устраняющих дефекты, выявленные в ПО .	+	+
Предоставление обновлений и изменений в рамках минорной версии ПО .	+	+
Предоставление новых версий (мажорная версия, при смене поколения) ПО без взимания дополнительной платы****	+	+

* - московское время

** - режим взаимодействия с выделенным специалистом согласовывается при заключении договора на оказание услуг расширенной технической поддержки.

*** - с ограничением по количеству выездов в период действия услуги. Количество выездов и их условия (включая возможность выездов за пределы г. Москва) согласовывается при заключении договора на оказание услуг расширенной технической поддержки.

****- предоставление мажорных версий при базовом уровне технической поддержки в гарантийный период может быть ограничено

4.2. Время реакции и время решения по обращению пользователя

4.2.1. **Время реакции и время решения** нормируются в зависимости от уровня критичности **инцидента**, присвоенного при регистрации **обращения**, а также **уровня технической поддержки**, указанного в **сертификате технической поддержки**.

Таблица 3 – Время реакции.

Критичность инцидента	Уровень технической поддержки	
	Базовый	Расширенный
Критичный	нр*****	15 минут
Средний	нр*****	30 минут
Низкий	нр*****	90 минут

**** - не регламентируется

Таблица 4 – Время решения.

Критичность инцидента	Уровень технической поддержки	
	Расширенный	Расширенный
Критичный	нр*****	8 часов
Средний	нр*****	24 часа
Низкий	нр*****	72 часа

***** - не регламентируется

5. Порядок оказания услуг технической поддержки

5.1. Взаимодействие со службой технической поддержки

5.1.1. **Пользователь** может направить **обращение** в службу технической поддержки **производителя**, используя следующие каналы коммуникации:

- электронная почта ticket@pangeoradar.ru
- заполнение соответствующей web-формы на **портале технической поддержки**.

5.1.2. При **обращении пользователь** предоставляет информацию о действующем **сертификате технической поддержки**. В отсутствие **сертификата технической поддержки производитель** вправе отказать **пользователю** в предоставлении услуг технической поддержки.

5.1.3. Если в **обращении** содержится информация о совокупности **инцидентов**, то каждый **инцидент** регистрируется в службе технической поддержки **производителя** с присвоением своего уникального номера для идентификации и с присвоением своего уровня критичности **инцидента**.

5.1.4. Специалист службы технической поддержки **производителя** может запросить дополнительную информацию, необходимую для решения **инцидента** (схемы, лог-файлы, конфигурации и иную подобную информацию);

5.1.5. Для уточнения деталей **инцидента** возможно проведение работ по диагностике, в том числе – силами специалистов службы технической поддержки **производителя** с помощью удаленного доступа.

5.1.6. Выявленная проблема, в зависимости от сложности, может быть устранена как в процессе диагностики, так и в последующих обновлениях **ПО**, о информация об этом предоставляется **пользователю**, оформившему **обращение**.

5.1.7. Если в ходе разрешения **инцидента** службой технической поддержки **производителя** выясняется, что проблема связана с продуктами сторонних производителей, то **пользователю** рекомендуется обратиться в службу технической поддержки стороннего производителя.

5.1.8. При отсутствии со стороны **пользователя** в течение 7-и (семи) рабочих дней реакции на предложенные службой технической поддержки **производителя** рекомендации и способы разрешения **инцидента**, или на запрос дополнительной информации по **обращению**, данное **обращение** считается неактуальным, работа над этим **обращением** заканчивается и оформляется закрытие **обращения**, о чем **пользователь** уведомляется соответствующим извещением (по электронной почте).

5.1.9. В случае поступления от **пользователя** информации по закрытому **обращению** по прошествии 7-и (семи) дней такое **обращение** регистрируется как новое **обращение**.

5.1.10. Описание порядка взаимодействия со службой технической поддержки может быть детализировано или изменено в Руководстве по работе со службой технической поддержки или в договоре о предоставлении услуг технической поддержки.

5.2. Обязательства производителя

При оказании услуг технической поддержки **производитель** обязуется:

5.2.1. обеспечивать оказание услуг технической поддержки с надлежащим качеством и в сроки, установленные настоящим регламентом;

5.2.2. обеспечивать регистрацию всех **обращений**, предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных **обращений**;

5.2.3. предоставлять ответы по **обращению**, в том числе:

- готовое решение или рекомендации для решения **инцидента**;
- консультации по настройке или использованию **ПО** (если применимо);
- доступ к документации (в том числе онлайн-документации), содержащей информацию по известным проблемам, рекомендациям и решениям типовых проблем.

5.2.4. В случаях, когда причиной **обращения** будет признана ошибка **ПО**, предоставить **пользователю** информацию для решения инцидента, в том числе:

- **временное решение** или **постоянное решение**,
- информацию об имеющейся **версии ПО**, решающей проблему, либо
- информацию о планируемых сроках выхода такой **версии**, либо
- при невозможности использования новой **версии пользователем**, информацию о возможном обходном решении проблемы (workaround), если таковое имеется.

5.3. Обязанности пользователя

Пользователь обязан:

5.3.1. устанавливать и использовать **ПО** в соответствии с эксплуатационной документацией;

5.3.2. при обращении в службу технической поддержки **производителя** идентифицировать себя, отвечая на соответствующие вопросы сотрудника службы технической поддержки, предоставлять информацию о наличии действующего **сертификата технической поддержки**;

5.3.3. при обращении в службу технической поддержки **производителя** предоставлять информацию, максимально полно описывающую возникшую проблему;

5.3.4. предоставлять по запросу сотрудника службы технической поддержки **производителя** дополнительную информацию, необходимую для решения **инцидента** (схемы, лог-файлы, конфигурации и иную подобную информацию);

5.3.5. следовать рекомендациям службы технической поддержки **производителя**.

5.4. Ограничения в оказании услуг технической поддержки

5.4.1. Услуги технической поддержки оказываются только в отношении **ПО**, используемого в строгом соответствии с требованиями эксплуатационной документации, в рекомендованных **производителем** операционных системах и программно-аппаратных комплексах. В случае выявления сотрудниками службы технической поддержки **производителя** факта использования **ПО** с несоблюдением правил его эксплуатации, рекомендованных **производителем**, **пользователю** может быть отказано в оказании услуг технической поддержки.

5.4.2. **Производитель** осуществляет, но не гарантирует исправление выявленных дефектов **актуальной версии ПО** путем выпуска вспомогательных версий **ПО**. В ряде случаев исправления могут быть доступны только в рамках новой минорной версии.

5.4.3. Техническая поддержка неактуальных **версий ПО** может быть ограничена или прекращена.

5.4.4. **Пользователям**, использующим неактуальные **версии ПО**, предоставляются известные решения проблем и существующие исправления или рекомендации в проведении обновления на актуальные версии.

5.4.5. В случае окончания срока действия **сертификата технической поддержки** при отсутствии действующего **сертификата технической поддержки** специалисты службы технической поддержки **производителя** вправе отказать **пользователю** в оказании услуг технической поддержки.

5.4.6. Общение **пользователя** и сотрудников службы технической поддержки **производителя** должно соответствовать общепринятым нормам этикета, не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения сотрудник службы технической поддержки **производителя** вправе прекратить оказание услуг технической поддержки.