



ТЕХНОМАРКЕТ

Регламент работы технической поддержки продуктов

Оглавление

Общая информация	3
Общие положения.....	3
Время реакции службы технической поддержки.....	3
Варианты обслуживания.....	4
Уровни обслуживания (SLA).....	5
Круг решаемых задач.....	6
Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки.....	8

Общая информация

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определенные данным регламентом. Предоставление услуг поддержки со стороны производителя (ООО «ТЕХНОМАРКЕТ»), гарантирует качественное, своевременное и обязательное решение всех вопросов, связанных с эксплуатацией программных продуктов и выпускаемого оборудования. Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки программных продуктов и выпускаемого оборудования необходимо адресовать соответствующим производителям и поставщикам. В рамках технической поддержки программных продуктов не решаются вопросы сопровождения специализированных проектов сторонних разработчиков, если только эти вопросы не касаются ошибок и проблем в работе продуктов разработки ООО «ТЕХНОМАРКЕТ». Производитель имеет право на изменение положений настоящего регламента, при этом обязуется выполнять условия регламента, существовавшие на дату подписания с пользователем договора на техническую поддержку, с целью недопущения ухудшения качества обслуживания.

Производитель обязуется публично объявлять об изменениях, внесенных в настоящий регламент.

Общие положения

1. Служба технической поддержки производителя оказывает поддержку партнёрам компании и покупателям продуктов, разработанных компанией на основании действующего между компаниями договора.

2. Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах. Если проблема аналогична ситуации, описанной в оговоренной документации, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ.

3. Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки, необходимо адресовать соответствующим специалистам компаний партнеров, разработчикам оборудования и т.п. В рамках технической поддержки не решаются вопросы сопровождения конкретных проектов, созданных для конечного пользователя компаниями-партнерами, если только эти вопросы не касаются ошибок и проблем в работе программного обеспечения, разрабатываемого ООО «ТЕХНОМАРКЕТ».

Время реакции службы технической поддержки

1. Режим работы службы технической поддержки: по рабочим дням с 9 до 18 часов (Московское время). Кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней)

России). Отсчет времени реакции на обращения осуществляется только в рамках рабочего времени, если относительно этого вопроса между компаниями нет дополнительных договоренностей.

2. Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки (SLA – Service Level Agreement). Вне очереди обрабатываются обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности программно-аппаратного комплекса в целом, или отдельных узлов или сервисов обслуживаемых систем.

3. Время решения обращения может зависеть от оперативности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки. При этом вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала продукта, передаются для решения в отдел разработки, с последующим выпуском обновления программного продукта. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки программного продукта.

4. Служба технической поддержки не может гарантировать минимальность времени решения проблемы, т.к. на этот параметр влияет целый ряд различных факторов, например, своевременность и полнота заявки, адекватность оценки ситуации, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта и т.п. Помимо этого, время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение возникших проблем может производиться практически сразу же по разрешению частных организационных вопросов и/или получению дополнительной информации от пользователей системы. Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть продолжительной, но не больше заявленного максимального времени реакции, определенного для конкретного уровня технической поддержки.

Варианты обслуживания

- Партнерское обслуживание
- Коммерческое обслуживание

Уровни обслуживания (SLA)

Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания (SLA). Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение (и другими параметрами) и зависят от категории клиента и/или этиологии имеющейся проблемы.

Служба технической поддержки предоставляет следующие уровни обслуживания (SLA):

1. Партнеры: стандартная поддержка.

- Рассматриваются проблемы, возникшие в процессе эксплуатации продуктов;
- Отдельные вопросы, возникающие в процессе работы персонала на своих автоматизированных рабочих местах;
- Общие вопросы установки и настройки продукта.

Максимальное время реакции на обращение – 48 рабочих часов.

2. Партнеры: экстренная поддержка

- Решаются вопросы экстренного характера: если в результате работы (но не по вине самого партнера) становится полностью невозможной работа системы автоматизации на базе продуктов компании.
- Если обнаружена критическая ошибка в работе продукта (и подтверждена сотрудниками техподдержки) - оказывается консультация и/или проводятся работы по восстановлению нормальной работы системы.

Максимальное время реакции на обращение – 16 рабочих часов.

3. Коммерческие клиенты: стандартная поддержка.

- Рассматриваются проблемы, возникшие в процессе эксплуатации продуктов;
- Отдельные вопросы, возникающие в процессе работы персонала на своих автоматизированных рабочих местах;
- Общие вопросы установки и настройки продукта.

Максимальное время реакции на обращение – 24 рабочих часов.

Максимальное время решения вопроса, в случае если данный вопрос ясен и не касается разработок – 48 рабочих часов.

4. Коммерческие клиенты: оперативная поддержка.

Решаются вопросы экстренного характера:

- Сбой (произошедший не по вине клиента) привел к полной остановке работы системы автоматизации на базе продуктов компании;

- Обнаружена критическая ошибка в работе продуктов (и подтверждена сотрудниками техподдержки) - оказывается консультация и/или проводятся работы по восстановлению нормальной работы системы.

Максимальное время реакции на обращение – 12 рабочих часов.

5. Коммерческие клиенты: экстренная поддержка.

Указанный уровень поддержки предоставляется в случае наличия специального соглашения, оговоренного в договоре о технической поддержке.

Обслуживание в рамках этого уровня подразумевает решение вопросов двух предыдущих уровней (стандартная и оперативная поддержка), но максимально оперативно: время реакции техподдержки на подобные спецобращения, в зависимости от условий договора (в рабочие часы или круглосуточно), не превышает 8 часов.

Круг решаемых задач

1. Вопросы установки и настройки.

- Производится установка ПО на сервера и АРМ персонала.
- Производится обновление продукта и настройка его работы на сервере и рабочих станциях.
- Производится настройка и диагностика настройка внешних периферийных устройств.
- Оказываются консультации по установке продукта (в случае необходимости).
- Даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке (в случае необходимости).
- Оказываются общие консультации по выбору серверного оборудования и ПО.
- Оказываются общие консультации при развертывании и настройке системы и по использованию средств переноса для переноса системы с локального сервера на удаленный.

2. Вопросы улучшения производительности.

- Производится непосредственная настройка ПО на серверах и АРМ пользователей.
- Осуществляется диагностика и тестирование работы системы на серверах клиента.
- Производится оптимизация программного кода программных компонентов или модулей.
- Оказываются общие консультации по выбору серверного оборудования и ПО для обеспечения оптимальной работы системы.
- Даются рекомендации по настройке ПО (в случае необходимости).
- Оказываются общие консультации по выбору периферийного оборудования.

3. Вопросы обновления программного продукта

- Выявляются и решаются проблемы, связанные с обновлением продуктов.
- Оказывается помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения.
- Решаются проблемы соединения внешних периферийных устройств после обновления системы.
- Решаются вопросы настройки рабочих мест, сервера и серверного ПО для выполнения обновлений.

4. Ошибки программного продукта

- Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин вызвавших ошибки и сбои, возникающие в процессе эксплуатации в работе системы.
- Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется после диагностики или в последующих обновлениях.
- Выдаются общие рекомендации и известные методы устранения известных проблем.
- Решаются проблемы серверной настройки, которые препятствуют корректной установке обновлений. Выдаются общие рекомендации и известные методы устранения проблем.
- Оказывается помощь в процессе поиска и устранения ошибок в работе серверного ПО.

5. Вопросы разработки.

- Решаются вопросы интеграции программного продукта с другими системами, имеющими место на предприятии.
- Осуществляется разработка драйверов подключения специфического оборудования.
- Выполняется диагностика программных решений и уже разработанных программных компонентов.
- Производится разработка компонентов по заказу.
- Производится разработка модулей продукта по заказу.
- Выполняется кастомизация шаблонов отчетов и других отчетных форм.
- Разработка новых шаблонов.
- Пожелания по разработке необходимых дополнений принимаются отделом технической поддержки с возможным последующим включением в стандартную поставку программного продукта. Срок выполнения не определен.

6. Теоретические вопросы работы с системой.

- Производится пояснение функционала модулей продукта, если соответствующее описание отсутствует в прилагаемой документации.
- Разъясняются вопросы настройки сервера и АРМ в случае возникновения затруднений при работе с соответствующей документацией и руководствами.
- Разъясняются вопросы настройки безопасности при использовании продукта.
- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала продукта.
- Работа с документацией, пополнение документации.

Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

Основанием для выполнения работ является обращение сотрудника организации, использующей обслуживаемый программный продукт. Обращение может быть создано любым из перечисленных способов:

- По телефону, непосредственно сотруднику техподдержки.
- По электронной почте.

В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, или описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов, обращение должно включать в себя следующую информацию:

- Описание проблемы и пошаговое описание действий, приведших к возникновению проблемы (по возможности).
- Номер используемой версии программного продукта.
- Обращение желательно формулировать, используя терминологию, принятую в продукте.
- Дополнительно, службой технической поддержки может быть запрошена другая информация необходимая для выявления и ликвидации проблем.

Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.