

Описание условий гарантийного обслуживания, технической поддержки и модернизации программного обеспечения Джет Сайбер Кэмп («Jet CyberCamp»)

1. Описание услуг по технической поддержке:

1.1. Услуги включают в себя:

- удаленную техническую помощь в решении возникших проблем и проведение консультаций;
- установку дополнительных программных компонентов для преодоления и разрешения проблем и ошибок, обнаруженных в ПО;
- установку обновления поддерживаемых версий программного обеспечения, получение исправлений и новых возможностей используемого программного обеспечения

1.2. Стандартная техническая поддержка уровня «Базовая»

Часы работы	По рабочим дням с 10:00 по 18:00 по московскому Времени
Способы связи	Телефон: +7 (495) 411-76-01 Электронная почта: CYBERCAMP@jet-soft.ru
Способы ответа	Указан в Разделе 3
Дистанционная поддержка	Да
Число заявок на поддержку	Не ограничено
Время реагирования	4 часа с момента получения запроса Заказчика

1.3. Стандартная техническая поддержка уровня «Расширенная»

Часы работы	Круглосуточно
Способы связи	Телефон: +7 (495) 411-76-01 Электронная почта: CYBERCAMP@jet-soft.ru
Способы ответа	Указан в Разделе 3
Дистанционная поддержка	Да
Число заявок на поддержку	Не ограничено
Время реагирования	2 часа с момента получения запроса Заказчика

2. Порядок регистрации запросов Заказчика

2.1. При обнаружении инцидента Заказчик направляет Исполнителю запрос. Запросы могут направлять только те работники Заказчика, которых зарегистрировал Исполнитель.

2.2. Запрос должен содержать следующую информацию о проблеме:

- название и версию ПО, вызвавшего инцидент;
- подробное описание инцидента (включая коды ошибок; текст сообщения ошибок; описание обстоятельств, при которых возникает проблема; файлы конфигурации ПО; файлы журналов ошибок);
- инструкции, которые обеспечат воспроизведение/демонстрацию проблемы на стендах Исполнителя.

2.3. Исполнитель обязан отреагировать на запрос в сроки, предусмотренные в разделе 1. При

этом Исполнитель направляет уведомление о получении запроса.

Уведомление должно содержать следующую информацию:

- уникальный номер, присвоенный запросу при его регистрации;
- классификацию инцидента (инцидент может быть решен на месте; требуется дополнительная информация; требуются дополнительные исследования);
- оцениваемое время решения инцидента (предполагаемый срок исполнения) либо предлагаемое решение инцидента.

3. Обработка Запроса

3.1. После регистрации запроса Исполнитель организует работу по устранению заявленного инцидента в соответствии со сроком реакции на запрос. При этом Исполнитель анализирует причины заявленного инцидента и предоставляет способы его решения в зависимости от выявленной причины (возможные варианты решения проблемы, которые Исполнитель предлагает Заказчику):

- Причина проблемы не связана с ошибкой в ПО, а связана с неправильной эксплуатацией или с неверным представлением о функциональных возможностях ПО.

В этом случае:

- Исполнитель предоставляет Заказчику ссылку на документацию программного обеспечения, в которой подтверждается факт функционирования ПО согласно объявленному в документации,

- Исполнитель предоставляет Заказчику инструкции, позволяющие эксплуатировать ПО без возникновения подобных проблем.

- Причина инцидента — ошибка в ПО. В этом случае в качестве решения для заявленного

инцидента Исполнитель:

- проверяет работу ПО на стенде Исполнителя;
- выявляет причины ошибочного функционирования ПО и определяет пути устранения ошибок;

- при невозможности воспроизвести ошибку на стенде Исполнителя либо невозможности ее устранения силами специалистов Исполнителя — передает правообладателю ПО ее описание (общее описание ошибки; снимок экрана с сообщением об ошибке; при возможности — текст ошибки; общее описание действий, при которых возникла ошибка),

- ищет альтернативные схемы и режимы работы, позволяющие обойти ошибки в ПО, если нет возможности их устранить.