

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПО

Программное обеспечение Джет Сайбер
Кэмп («Jet CyberCamp»)

Аннотация

В документе приведен регламент технической поддержки программного обеспечения Джет Сайбер Кэмп («Jet CyberCamp») (далее – Система).

Содержание

Аннотация	2
Содержание.....	3
Термины и определения.....	4
1 Описание уровней поддержки.....	5
2 Состав технической поддержки.....	6
3 Режим обслуживания ПО.....	7
4 Порядок регистрации обращений Заказчика	8
5 Приоритет обращения	9
6 Время реакции и ответа на обращение	11
7 Обработка запроса.....	12
8 Сравнение уровней и перечня предоставляемых услуг по поддержке ПО.....	13

Термины и определения

В документе используются термины и определения, приведенные в таблице 1.

Таблица 1 – Термины и определения

Термин	Определение
Система	Система управления обучением ПО Джет Сайбер Кэмп («Jet CyberCamp»)
ПО	Программное обеспечение
ОС	Операционная система
Исполнитель	Компания – разработчик ООО «Джет Софт»
Заказчик	Конечный пользователь продукта
Контактное лицо Заказчика	Представитель Заказчика, который открывает Обращение в техническую поддержку и является одним из перечисленных контактов в списке Контактных лиц, заявленным Заказчиком перед началом оказания технической поддержки.
Обращение	Текстовое сообщение от Контактного лица Заказчика с описанием проблемы и уровнем ее критичности, отправленное Исполнителю, используя доступные каналы связи с Исполнителем, предусмотренные в разделе 1.9.
Время реакции	Период времени с момента обращения Заказчика до момента регистрации обращения Исполнителем.
Время ответа	Максимальный период времени для предоставления первоначального ответа в зависимости от приоритета обращения.
Рабочие дни	Рабочие дни с понедельника по пятницу, кроме дней, являющихся на территории Российской Федерации официальными нерабочими днями.

1 Описание уровней поддержки

Сопровождение системы необходимо для отсутствия простоя в предоставлении услуг конечным клиентам организации Заказчика по причине невозможности функционирования системы (аварийная ситуация, ошибки в работе системы и пр.) и обеспечения гарантий корректного функционирования системы и дальнейшего развития её функциональности.

Сопровождение системы также включает в себя проведение модернизаций системы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика с целью расширения функциональности или исправления ошибок в системе.

Модернизация системы осуществляется путем модификации программного обеспечения по заявкам пользователей, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставления Заказчику неисключительных прав на использование новых версий системы, полученных в результате модернизации.

В зависимости от объема и скорости оказания услуг, описанный выше, компания предлагает Заказчикам 2 (два) уровня поддержки продукта:

Уровень «**Базовая поддержка**» - минимальный необходимый набор услуг для поддержки Исполнителем программного обеспечения в режиме работы 8x5.

Уровень «**Расширенная поддержка**» - сбалансированный набор услуг, который включает круглосуточную поддержку программного обеспечения Исполнителем в режиме работы 24x7.

2 Состав технической поддержки

Поддержка включает в себя:

- Удаленную техническую помощь в решении возникших проблем и проведение консультаций;
- Предоставление обновлений и исправлений поддерживаемых версий программного обеспечения;
- Консультационная помощь по архитектуре развернутого кластера и окружения;
- Консультирование по применению best practices.

Исполнитель не предоставляет техническую поддержку программного обеспечения, не входящего в состав Системы.

Исполнитель использует все коммерчески разумные усилия для решения любой проблемы, вытекающей из использования Заказчиком ПО (программного обеспечения), о которой сообщается в заявке.

Исполнитель по собственному усмотрению может решить такую проблему в той версии ПО, которую Заказчик использует в настоящее время, или может попросить Заказчика перейти на более новую версию ПО, в которой эта проблема устранена. Исполнитель оставляет за собой право предоставить Заказчику обходное решение вместо решения проблемы, если Исполнитель по собственному усмотрению решит, что это более эффективно.

3 Режим обслуживания ПО

Режим работы **8x5** – выполнение работ в течении 8 рабочих часов по рабочим дням, согласно приоритету Обращения и в соответствии с официальным производственным календарем.

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
Дистанционная поддержка	Да
Число заявок на поддержку	Не ограничено
Время реагирования	4 часа с момента получения запроса Заказчика

Режим работы **24x7** – выполнение работ в любое время, согласно приоритету Обращения.

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

4 Порядок регистрации обращений Заказчика

При обнаружении инцидента Заказчик направляет Исполнителю Обращение. Обращение может быть отправлено в любое время суток. Его могут направлять только те работники Заказчика, которых зарегистрировал Исполнитель. Перед Обращением в техническую поддержку Заказчик отправляет Исполнителю список лиц с указанием ФИО и контактных данных на электронный адрес технической поддержки Исполнителя. За актуальность списка Контактных Лиц несет ответственность Заказчик.

Обращение должно 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.
- Выбрать приоритет Обращения, предусмотренный в разделе 1.6.

Исполнитель обязан отреагировать на запрос в сроки, предусмотренные в разделе 1.7. 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);
- Оценить приоритет обращения (определить, понизить или подтвердить заявленный уровень критичности)

5 Приоритет обращения

Приоритет Обращения выбирается Контактным лицом Заказчика при регистрации Обращения. При принятии Обращения Приоритет может быть изменен Исполнителем при наличии к тому достаточных оснований и при уведомлении Заказчика соответственно. **Приоритет Обращения** подразумевает критичность описанной в Обращении проблемы на текущий момент времени. Таким образом, в случае появления Обращения с **Приоритетом 1** после предоставления временного решения проблемы или принятия других мер по минимизации её критичности, приоритет может быть изменен на более низкий **Приоритет**. Изменение уровня **Приоритета** производится по согласованию Сторон в установленный Срок реагирования на запрос при его поступлении и далее по мере снижения критичности неисправности Платформы согласно нижеследующей таблице, устанавливающей классификацию Обращений:

№	Приоритет	Описание
1.	Критичный	<ul style="list-style-type: none">• полный отказ (недоступность) Платформы;• критически важные данные находятся под угрозой потери или повреждения.
2.	Высокий	<ul style="list-style-type: none">• возникновение неполадок, существенным образом влияющих на функциональность Платформы;• повышен риск отказа Платформы, надежность Платформы ниже проектной;• отказ отдельных компонентов оборудования или ПО, не приводящий к потере доступности Платформы, но при этом создается критическая ситуация, при которой потеря полной работоспособности всего технологического процесса может произойти в любой момент;• снижение производительности Платформы, оказывающее значительное воздействие на ее работоспособность.
3.	Средний	<ul style="list-style-type: none">• Платформа работает, испытывая небольшие или незначительные воздействия (аппаратные/программные ошибки, которые оказывают ограниченное или не прямое воздействие на работоспособность);• снижение производительности Платформы, оказывающее незначительное воздействие на ее работоспособность;• имеются вопросы (претензии) по предоставлению услуг и/или поддержке работоспособности Платформы);
4.	Низкий	<ul style="list-style-type: none">• Консультационные запросы;• Запросы на предоставление дополнительной документации;• Инциденты, наличие которых не влечёт за собой остановку работы основных технологических процедур работы Заказчика;• Инциденты, решение которых может быть отложено до

		момента выхода нового релиза программного обеспечения Платформы.
--	--	---

6 Время реакции и ответа на обращение

Исполнитель гарантирует определенное время реакции и ответа для каждого уровня критичности.

№	Приоритет	Базовая поддержка	Расширенная поддержка / Премияльная
1.	Критичный	Время реакции – 5 минут Время ответа – 2 рабочих часа	Время реакции – 5 минут Время ответа – 1 час Последующие ответы – по договоренности
2.	Высокий	Время реакции – 5 минут Время ответа – 4 рабочих часа	Время реакции – 5 минут Время ответа – 2 часа Последующие ответы - по договоренности
3.	Средний	Время реакции – 5 минут Время ответа – 1 рабочий день	Время реакции – 5 минут Время ответа – 4 часа Последующие ответы - по договоренности
4.	Низкий	Время реакции – 1 час Время ответа – 2 рабочих дня	Время реакции – 1 час Время ответа – 1 рабочий день Последующие ответы - по договоренности

7 Обработка запроса

После регистрации Обращения Исполнитель организует работу по устранению заявленного инцидента в соответствии со сроком времени на ответ. 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; или
- 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.

8 Сравнение уровней и перечня предоставляемых услуг по поддержке ПО

Перечень услуг в рамках технической поддержки:		
	Базовая	Расширенная
Неограниченное количество обращений	+	+
Обновления ПО	+	+
Обновления по безопасности	+	+
Режим работы	8x5	24x7 ¹
Время ответа на обращение	Согласно критичности обращения	Согласно критичности обращения
Количество и способы обращения:		
Количество обращений	неограниченно	неограниченно
Чат	-	+
Телефон	-	+
Электронная почта	+	+
Кейс через личный кабинет	+	+
Количество контактных лиц со стороны заказчика	1	5
Перечень услуг расширенной поддержки:		
Персональный менеджер	-	+
Консультации в online режиме	-	+
Поддержка при миграции с версии на версию	-	+
Поиск обходного пути решения на обращение ²	-	+
Комплексный Health-check Системы	-	+
Обучение:		
Вводный семинар по функционалу продукта	-	+

¹ Для уровней Критичности 1 и 2

² Поиск обходного пути решения на обращение:

Если в результате поиска решения по инциденту, инцидент локализован, но постоянного решения по ее устранению не существует, Исполнитель в содействии с Инженером Заказчика ищет решение по временному решению, минимизирующему воздействие проблемы на работоспособность Платформы.