

Условия предоставления технической поддержки правообладателя

1. Общие сведения

Условия содержат информацию о технической поддержке, а также о политике и методах ее предоставления пользователям программ для ЭВМ Avanpost. С целью эффективного использования всех возможностей технической поддержки, пользователям рекомендуется подробно ознакомиться с данными Условиями. Это поможет обозначить необходимые для решения инцидента ресурсы, инструменты, произвести обмен нужной информацией, что, в свою очередь, поможет в решении инцидентов.

2. Термины и определения

Service desk (SD) - автоматизированная система управления обращениями;

Время реакции – период времени (начиная с момента регистрации инцидента СТП), в течение которого будет начата работа над решением инцидента. Продолжительность времени реакции напрямую зависит от критичности инцидента (приоритета);

Время решения - время в течении которого будет предоставлено решение (либо временное, обходное решение) в рамках обращения, кроме случаев, когда требуется доработка\исправление;

Заказчик (конечный пользователь, конечный Заказчик) – организация, правомерно использующая программу (программы) для ЭВМ Avanpost в своей хозяйственной деятельности;

Инцидент – Обращение клиента, зарегистрированное в связи с возникновением события, которое негативно влияет или может повлиять в дальнейшем на функционирование Системы;

Вендор – Компания ООО «Аванпост», являющаяся разработчиком ПО Avanpost;

Консультация – Обращение клиента, зарегистрированное с целью получения разъяснений по функционалу системы;

Критичный инцидент – инцидент, который делает продукт полностью неработоспособным или приводит к существенному ухудшению его работоспособности;

Некритичный инцидент – все остальные инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и функционал продукта;

Обновление (сборка) – любая версия продукта, выпущенная в производство, которая модифицирует или заменяет предыдущую версию продукта. Обновление (сборка) обозначается числом после точки, например, 1.0, 1.1 и т.д.;

Обращение – электронное письмо, заявка на портал СТП или звонок представителя Заказчика с описанием подробностей причины обращения в СТП;

Оперативное исправление (patch, hotfix) - информация для автоматизированного внесения определённых изменений в компьютерные файлы, предназначенная для решения конкретных инцидентов того или иного Заказчика или конкретных пользователей;

Основная версия – актуальная версия продукта, включающая улучшения продукта и дополнительную функциональность, может включать архитектурные изменения, поддержку новых платформ или операционных систем. Обычно основная версия не поддерживает обновление установленной версии и требует полной установки. Основные версии обозначаются числом до точки, например, 1.0, 2.0 и т.д.;

Ошибка продукта – поведение продукта, отличающееся от описанного в документации для данных инфраструктурных условий;

ПО Avanpost – программное обеспечение, исключительное право на которое принадлежит ООО «Аванпост». Включает в себя - Avanpost IDM, Avanpost PKI, Avanpost SSO, Avanpost Web SSO, Avanpost FAM;

Портал Службы технической поддержки – личный кабинет пользователя Service desk;

Продукт – программы для ЭВМ Avanpost;

Продуктовая документация – пакет документов, описывающих технические возможности продукта;

Информационная система (ИС, система) – совокупность программных продуктов реализующая заданные функции по хранению, обработке и предоставлению информации;

Решение – информационная система, реализованная на базе ПО Avanpost с целью решить определенные бизнес задачи заказчика;

Служба технической поддержки (СТП) – подразделение вендора ответственное за техническую поддержку пользователей;

Существенный инцидент – инцидент, который существенно сказывается на работе продукта или ограничивает его применение и настройку.

3. Способы обращения

Зарегистрировать обращение в службу технической поддержки можно:

- **На портале СТП** - в личном кабинете портала можно создать новое обращение заполнив соответствующую форму. Номер зарегистрированного обращения будет направлен на электронную почту заявителя.

- **По электронной почте** – письмо с описанием сути обращения можно направить на адрес электронной почты службы технической поддержки. Обращение будет зарегистрировано автоматически. Номер зарегистрированного обращения будет направлен на электронную почту заявителя.
- **По телефону** – в случае отсутствия возможности зарегистрировать обращение на портале либо по электронной почте пользователь может обратиться в службу технической поддержки по телефону. Специалист СТП регистрирует обращение со слов пользователя. Номер зарегистрированного обращения будет направлен на электронную почту заявителя.

После приобретения сертификата технической поддержки необходимо направить на адрес support@avanpost.ru ФИО сотрудников и их email для регистрации в автоматизированной системе управления обращениями пользователей. После регистрации указанным сотрудникам будет предоставлен доступ на портал СТП. Письма электронной почты от зарегистрированных пользователей регистрируются автоматически.

4. Правила определения приоритета

Приоритет основывается на влиянии инцидента на работоспособность системы и критичности для пользователя, используется для определения требуемого времени обработки. Приоритет может иметь следующие значения:

Критичный – Проблема влечёт за собой остановку или полную потерю работоспособности Системы. Становятся недоступны основные функции Системы и ситуация является критической;

Высокий – Проблема влечет за собой значительную потерю работоспособности Системы. Критические функции Системы становятся недоступными, и нет применимого обходного пути решения, однако, Система сохраняет работоспособность в ограниченном объёме;

Средний – Проблема влечет за собой несущественную потерю работоспособности Системы, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения;

Низкий – Данная проблема не влечет потери работоспособности Системы. Это незначительная ошибка или неудобство, ошибка в документации и т.п., которые не препятствуют проведению операций в Системе.

5. Обязательства сторон

Обязательства вендора:

- Обеспечить качественную и своевременную помощь по зарегистрированным обращениям пользователей;
- Предоставлять актуальную информацию о ходе работ по зарегистрированному обращению пользователя;
- Предоставлять актуальное обновление или оперативное исправление в случае обнаружения ошибки продукта в рамках решения обращения пользователя;
- Предоставлять актуальную продуктовую документацию по запросу пользователя.

Обязательства заказчика:

- Установить и эксплуатировать продукт в соответствии с продуктовой документацией;
- Обеспечить выполнение технических требований к инфраструктурному окружению для корректной работы продукта;
- При обращении в техническую поддержку предоставлять информацию, которая максимально полно и доступно описывает возникшую проблему;
- Строго выполнять все рекомендации специалистов СТП для устранения возникшей проблемы в рамках зарегистрированного обращения;
- Предоставлять обратную связь по факту применения предоставленного решения по зарегистрированному обращению;
- Уведомлять СТП в случае если обращение стало не актуальным (было найдено самостоятельное решение, либо если выяснилось, что причиной является сбой в продуктах стороннего вендора и т.п.).

Обязательства партнера (в случае совместной поддержки):

- Принимать и регистрировать обращения от заказчика;
- Самостоятельно решать обращения пользователей в рамках компетенции собственных специалистов и накопленной базы знаний;
- Вести базу часто задаваемых вопросов;
- Производить первичную диагностику причины обращения и запрашивать, в случае необходимости, дополнительную информацию;
- Эскалировать обращение на СТП вендора в случае если:
 - У специалистов СТП партнера не хватает компетенции для решения проблемы пользователя;
 - Специалистами СТП партнера диагностирована ошибка продукта;
 - Требуется изменение продукта по запросу заказчика;
 - Требуется доработка или изменение продуктовой документации.
- При эскалации обращения передавать полную информацию о сути обращения, первичную диагностику причин обращения, дополнительную информацию, необходимую для решения данного обращения;
- Передавать заказчику все рекомендации, полученные от СТП вендора и контролировать строгое их исполнение;
- Получать обратную связь от заказчика на предмет применения рекомендаций по решению обращения;

6. Варианты технической поддержки

Заказчик может выбрать приемлемый для себя способ получения технической поддержки:

Прямая ТП – техническая поддержка, предоставляемая напрямую от вендора. Обращения пользователей направляются в СТП вендора по установленным каналам связи. Диагностика и решение таких обращений производится специалистами СТП вендора.

Совместная ТП – техническая поддержка, предоставляемая через технологического партнера. Обращения пользователей направляются в СТП партнера по установленным каналам связи. Диагностика и решение таких обращений производится специалистами СТП партнера в рамках имеющихся компетенций.

7. Пакеты технической поддержки

7.1. Базовая техническая поддержка продукта

Базовая техническая поддержка распространяется только на типовой функционал продукта. Услуги технической поддержки оказываются в рамках обращений пользователей, зарегистрированных в системе Service Desk.

В состав пакета базовой технической поддержки включено:

- Решение инцидентов работоспособности ПО Avanpost.
- Предоставление консультаций по установке и обновлению ПО Avanpost;
- Предоставление консультаций по администрированию продуктов Avanpost (в рамках стандартной продуктовой документации);
- Предоставление консультаций по типовому функционалу ПО Avanpost (в рамках стандартной продуктовой документации);
- Предоставление обновлений в рамках мажорной версии (для исправления известных ошибок продукта);
- Исправление известных ошибок в рамках обновлений (релизов);
- Предоставление актуальной продуктовой документации по запросу.

Время реакции по обращению:

Время реакции по обращению зависит от приоритета. Время реакции для пакета базовой ТП представлено в Таблица 1.

Приоритет	Время (ч)
Критичный	3
Высокий	5
Средний	8
Низкий	8

Таблица 1

Время решения обращения:

Время решения зависит от приоритета обращения и не включает в себя время ожидания ответа пользователя на запрос информации, а также время на разработку или доработку программного кода продукта, если это требуется для решения. Время решения для пакета базовой ТП представлено в Таблица 2.

Приоритет	Время (ч)
Критичный	8
Высокий	12
Средний	32
Низкий	48

Таблица 2

7.2. Стандартная техническая поддержка решения

Стандартная техническая поддержка решения распространяется целиком на внедренное решение с учетом доработок и изменений. Услуги технической поддержки оказываются в рамках обращений пользователей, зарегистрированных в системе Service Desk.

В состав пакета стандартной технической поддержки включено:

- Решение инцидентов работоспособности ПО Avanpost.
- Диагностика и устранение ошибок используемых коннекторов.
- Предоставление консультаций по установке и обновлению ПО Avanpost;
- Предоставление консультаций по администрированию компонентов ПО Avanpost;
- Предоставление консультаций по восстановлению работоспособности ПО Avanpost;
- Предоставление консультаций по функционалу внедренного решения на базе ПО Avanpost;
- Предоставление консультаций по функционированию и настройке доработанных типовых или специализированных коннекторов;
- Предоставление обновлений в рамках мажорной версии;
- Предоставление актуальной продуктовой документации по запросу.
- Удаленное подключение (в случае технической возможности) для диагностики и восстановления работоспособности системы.

Время реакции по обращению:

Время реакции по обращению зависит от приоритета. Время реакции для пакета стандартной ТП представлено в Таблица 3:

Приоритет	Время (ч)
Критичный	2
Высокий	4
Средний	6
Низкий	6

Таблица 3

Время решения обращения:

Время решения зависит от приоритета обращения и не включает в себя время ожидания ответа пользователя на запрос информации, а также время на разработку или доработку программного кода продукта, если это требуется для решения. Время решения для пакета стандартной ТП представлено в Таблица 4:

Приоритет	Время (ч)
Критичный	4
Высокий	8
Средний	12
Низкий	24

Таблица 4

7.3. Премиальная техническая поддержка решения

Условия премиальной технической поддержки согласуются в индивидуальном порядке в соответствии с требованиями Заказчика.

8. Режим работы технической поддержки

Прием и регистрация обращений по электронной почте и на портале ТП происходит автоматически в режиме 24x7 (круглосуточно и без выходных). Работа над обращениями специалистами службы технической поддержки производится с 9:30 до 18:00 по московскому времени рабочие дни в соответствии с производственным календарем РФ.

9. Ограничения и особые условия

Если обращение Пользователя содержит несколько проблем, то на каждую проблему регистрируется отдельный инцидент.

Если в процессе решения обращения выясняется, что проблема заключается в ошибке продукта стороннего вендора, то пользователю необходимо обратиться в техническую поддержку соответствующего разработчика в соответствии с рекомендацией СТП.

Если от пользователя не получен ответ на запрос дополнительной информации более десяти рабочих дней обращение признается неактуальным и закрывается.

Если после предоставления решения по обращению от пользователя не поступило обратной связи более десяти рабочих дней обращение признается решенным и закрывается.

Если у пользователя возникли вопросы по уже закрытому обращению, то необходимо создавать новое обращение.

Служба технической поддержки оставляет за собой право изменить приоритет обращения в том случае, если Заказчику было предоставлено решение, способное сократить негативное влияние причины обращения на его бизнес-процессы, а также, если уполномоченное контактное лицо со стороны Заказчика не демонстрирует достаточной степени заинтересованности в собственной вовлеченности в процесс разрешения причины обращения

10. Контактная информация

Телефон СТП	+7 (495) 641-80-80
E-mail СТП	support@avanpost.ru
Адрес портала СТП	https://support.avanpost.ru