

УТВЕРЖДЕН
КМНТ.00002-04 91 01-1- ЛУ

СПМО «ПОЛЕТ»

Регламент работы технической поддержки

КМНТ.00002-04 91 01-1

Листов 7

1 Общие положения

1.1 В рамках технической поддержки решаются вопросы, определенные данным регламентом, согласно установленным уровням обслуживания. Предоставление услуг поддержки со стороны АО «Конвекд-6 ЛИИ» (далее – Общество) гарантирует качественное, своевременное и обязательное решение всех вопросов, связанных с эксплуатацией специального программно-математического обеспечения «Полет» комплексной обработки измерительной информации при летных испытаниях авиационной техники (далее – СПМО) и проектов на его основе. Приобретение программы поддержки также позволяет пользователю планировать расходы на сопровождение установленного СПМО. Техническая поддержка осуществляется только для обновленных продуктов.

1.2 Уровни обслуживания:

- стандартное;
- спецобращение.

1.3 Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки программных продуктов и оборудования, выпускаемых Обществом, необходимо адресовать соответствующим производителям и поставщикам. В рамках технической поддержки СПМО не решаются вопросы сопровождения специализированных проектов сторонних разработчиков, если только эти вопросы не касаются ошибок и проблем в работе продуктов разработки Общества. Общество обязуется выполнять условия настоящего регламента, существовавшие на дату подписания с пользователем договора на техническую поддержку, с целью недопущения ухудшения условий обслуживания.

1.4 Общество обязуется своевременно информировать пользователей об изменениях, внесенных в настоящий регламент.

1.5 Служба технической поддержки оказывает поддержку партнёрам Общества и покупателям продуктов, разрабатываемых Обществом на основании договора, действующего между предприятиями.

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые данным регламентом, согласно установленным уровням обслуживания.

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

1.7 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 продуктов, разрабатываемых Обществом.

1.8 Общество также оказывает услуги в области разработки и технического сопровождения проектов автоматизации обработки измерительной информации на платной основе, по отдельным договорам технического сопровождения, в т.ч. по вопросам, связанным с настройкой СПМО, проектов и проблемам установки другого программного обеспечения.

2 Уровни обслуживания

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

2.1 Режим работы службы технической поддержки

По рабочим дням с 09 до 18 часов Московского времени кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России).

Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки. Вне

очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности критически важных проектов на базе СПМО или отдельных сервисов данных проектов.

Время решения вопроса по обращению может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

2.2 Вопросы, которые не могут быть решены технической поддержкой

Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала СПМО, передаются для решения в отдел разработки Общества с последующим выпуском обновления СПМО. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки СПМО.

2.3 Время решения проблемы

Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на решение проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность и полнота ответа клиента, необходимость подготовки и выпуска обновления СПМО и т.п.

Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получении вопросов или дополнительной информации от пользователей СПМО. Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции, определенного для данного уровня технической поддержки.

2.4 Уровни обслуживания, предоставляемые службой технической поддержки

Для партнеров Общества предоставляются следующие уровни поддержки:

2.4.1 Партнеры: экстренная поддержка

Решаются вопросы экстренного характера:

- если в результате работы (но не по вине самого партнера) становится полностью невозможной работа проектов на базе СПМО;
- если обнаружена критическая ошибка в работе СПМО (и подтверждена сотрудниками техподдержки) – оказывается консультация по восстановлению нормальной работы СПМО.

Максимальное время реакции на обращение – 12 рабочих часов.

2.4.2 Партнеры: стандартная поддержка

Рассматриваются проблемы, возникшие при работе СПМО:

- вопросы работы СПМО в случае, если функция (или метод) не описаны в документации, либо поведение функции (или метода) отличается от документированного;
- общие вопросы установки и настройки СПМО.

Максимальное время реакции на обращение – 24 рабочих часа.

Для коммерческих клиентов Общества предоставляются следующие уровни поддержки:

2.4.3 Коммерческие клиенты: оперативная поддержка

Решаются вопросы экстренного характера:

- если в результате сбоя (но не по вине самого клиента) становится полностью невозможной работа СПМО;
- если обнаружена критическая ошибка в работе СПМО (и подтверждена сотрудниками техподдержки) – оказывается консультация по восстановлению нормальной работы СПМО.

Максимальное время реакции на обращение – 12 рабочих часов.

2.4.4 Коммерческие клиенты: стандартная поддержка

Рассматриваются проблемы, возникшие при работе продукта:

- вопросы разработки с использованием интерфейсных функций СПМО в случае, если функция (или метод) не описана в документации либо поведение функции (или метода) отличается от документированного;
- общие вопросы установки и настройки СПМО на компьютере.

Максимальное время реакции на обращение – 24 рабочих часа.

2.4.5 Коммерческие клиенты: экстренная поддержка

Указанный уровень поддержки предоставляется в случае наличия специального соглашения в рамках договора техподдержки.

Обращение сразу поступает в обработку сотрудниками техподдержки. Максимальное время реакции на обращение – 3 рабочих часа.

Особенности обработки спецобращений:

- сотрудники техподдержки могут удалённо непосредственно участвовать в установке СПМО и обновлений;
- к решению проблемы могут оперативно привлекаться разработчики;
- предоставляются рекомендации по развёртыванию и конфигурированию приложений, в т.ч. из пакета MS-Office, необходимых для работы проектов на базе СПМО;
- в рамках работы над отдельным спецобращением возможно проведение анализа качества внедрения с привлечением разработчиков;
- в рамках работы над отдельным спецобращением возможно проведение анализа качества внедрения с привлечением специалистов производителей и/или поставщиков оборудования;
- в рамках работы над отдельным спецобращением возможно проведение анализа качества внедрения в части безопасности с привлечением специалистов по безопасности;

В рамках спецобращения не оказываются услуги разработки дополнительных компонентов СПМО и доработки существующих.

2.4.6 Консультирование по общим вопросам

Уровень поддержки присваивается обращению, если вопрос выходит за рамки технической поддержки, требует пояснения общих вопросов программирования или общих консультаций по вопросам создания проектов на базе продуктов Общества.

Консультации оказываются в порядке поступления обращений.

Обращения с другим уровнем обслуживания могут быть переведены на данный уровень технической поддержки сотрудниками технической поддержки, если вопрос не подпадает под соответствующие категории других уровней.

Максимальное время реакции на обращение – 24 рабочих часа.

2.4.7 Разработка

Данный уровень поддержки присваивается в случае, если обращение переведено под контроль отдела разработки.

Максимальное время реакции на обращение – 24 рабочих дня.

2.5 Показатели уровней поддержки

Таблица 1 – показатели уровней поддержки

Уровень поддержки	Клиент (стандартная, оперативная)	Партнер (стандартная, оперативная)	Спецобращение
Режим работы	с 09 до 18 часов Московского времени, кроме праздников и выходных		
Максимальное время реакции	24, 12 рабочих часов	24, 12 рабочих часов	3 рабочих часа
Срок действия поддержки	2 года	не ограничен	1 год
Поддержка по телефону (в т.ч. с использованием мессенджеров)	+	+	+
Привлечение разработчиков к проблеме	+ (длительность рассмотрения не ограничена)		+
Проблемы в работе СПМО	+	+	+
Анализ внедрения	-	-	+
Анализ внедрения по безопасности	-	-	+
Консультации по настройке	в рамках эксплуатационной документации		+

3 Круг решаемых задач

3.1. Вопросы установки и настройки

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- оказываются консультации по установке СПМО на компьютерах пользователей, в т.ч. в сетевой конфигурации. Консультации оказываются в объеме руководства системного программиста;

- даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке СПМО;
- оказываются общие консультации по выбору компьютерного оборудования и общего ПО.

Список рекомендаций также приводится в соответствующих разделах документации по СПМО;

- при переносе проектов на базе СПМО на другое компьютерное оборудование оказываются общие консультации по использованию средств переноса.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- не производится установка СПМО и/или общего ПО;
- не производится обновление СПМО и/или общего ПО и настройка его работы на компьютерном оборудовании;
- не производится диагностика компьютерного оборудования клиента, в т.ч. сетевого, и общего ПО.

3.2. Вопросы обновления СПМО

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- выявляются и решаются проблемы с лицензионными ключами;
- оказывается помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления СПМО.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- не решаются проблемы сетевых соединений компьютерного оборудования;
- не решаются вопросы настройки компьютерного оборудования и общего ПО для выполнения обновлений.

3.3. Вопросы улучшения производительности

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- оказываются консультации по выбору компьютерного оборудования и общего ПО для обеспечения эффективной работы СПМО;
- даются рекомендации по настройке СПМО в рамках руководства оператора.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- не производится непосредственная настройка ПО на компьютерном оборудовании пользователей;
- не производится диагностика и тестирование компьютерного оборудования клиентов;
- не производится оптимизация программного кода компонентов СПМО.

3.4. Ошибки в работе СПМО

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- возникновение ошибок и сбоев в процессе эксплуатации СПМО и восстановление работы. Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе;

- ошибки СПМО. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе СПМО. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- не рассматриваются ошибки установки СПМО. Выдаются только общие рекомендации в соответствии с руководством системного программиста. Предлагаются уже известные методы решения аналогичных проблем;
- не рассматриваются ошибки создаваемых баз данных. Выдаются общие рекомендации и известные методы устранения проблем;

- не решаются проблемы настроек, которые препятствуют корректной установке обновлений. Выдаются общие рекомендации и известные методы устранения проблем. Не производится непосредственная установка обновлений;

- не решаются вопросы поиска и устранения ошибок в работе общего ПО.

3.5. Вопросы разработки

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- разъясняются общие вопросы построения пользовательских модулей вторичной обработки в соответствии с руководством программиста. Предлагаются уже известные методы решения аналогичных вопросов разработки;

- разъясняются общие вопросы взаимодействия СПМО с другими программными продуктами, в т.ч. из состава пакета MS-Office, с использованием эксплуатационной документации СПМО;
- оказываются консультации по вопросам использования форматов документов и/или файлов для обеспечения взаимодействия СПМО с другими программными продуктами, с использованием эксплуатационной документации СПМО.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- не производится разъяснение общих вопросов программирования;
- не производится решение конкретных задач с заданной логикой и алгоритмом;
- не выполняется диагностика программных решений и созданных программных компонентов;
- не производится разработка компонентов по заказу;
- не производится разработка модулей продукта по заказу;
- не выполняется кастомизация отчетов, шаблонов и программных компонентов;
- не производится изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных задач (кроме случаев исправления ошибок в работе СПМО).

Разработка модулей, шаблонов, алгоритмов не выполняется в рамках технической поддержки. Пожелания по разработке соответствующих приложений принимаются отделом технической поддержки с возможным последующим включением в стандартную поставку программного продукта. Срок выполнения не определен.

3.6. Дополнительные вопросы работы с СПМО

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- производится разъяснение функционала модулей СПМО, если соответствующее описание отсутствует в документации;
- разъясняются вопросы лицензирования СПМО, в т.ч. с использованием аппаратных ключей;
- разъясняются вопросы настройки компьютерного оборудования в случае возникновения затруднений при работе с эксплуатационной документацией;
- разъясняются вопросы настройки безопасности при использовании СПМО;
- принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала СПМО;
- принимаются пожелания и запросы по совершенствованию эксплуатационной документации.

4 Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

4.1 Основанием для выполнения работ является обращение партнера или пользователя СПМО. Учет работы с обращениями ведется в специальном журнале техподдержки Общества. Обращение может быть создано любым из перечисленных способов:

- с использованием сообщений по электронной почте (предпочтительный способ);
- с использованием телефонной связи (в т.ч. через мессенджеры).

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

- описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
- вопрос желательно задавать, используя терминологию, принятую в СПМО;

- серийный номер продукта, в котором наблюдается проблема;
- номер используемой версии и редакция СПМО;
- дополнительно службой технической поддержки может быть запрошена другая информация, необходимая для выявления и ликвидации проблем.

4.3 В случае, если для разрешения ситуации требуется произвести определенные действия на компьютерном оборудовании пользователя, сотрудник технической поддержки может запросить авторизационные данные на временный административный доступ к проекту и лицензионный ключ СПМО. В некоторых случаях, например в случае проведения экстренных работ по восстановлению работы СПМО или в случае диагностики проблем обновления, может потребоваться дополнительная информация.

4.4 При отправке обращения по электронной почте желательно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах JPG, GIF, PNG. В случае использования скриншотов в форматах BMP их следует предварительно запаковать с использованием программы-архиватора (RAR, ZIP и т.п.).

4.5 При подаче по электронной почте обращение должно содержать корректную информацию о пользователе продукта для однозначной идентификации пользователя и присвоения соответствующего уровня обслуживания.

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

- невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к проекту пользователя;
- пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для СПМО;
- пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию СПМО, внесены изменения в СПМО, устаревшая версия СПМО и т.п.;
- используется нелегальная копия СПМО;
- 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.

5. Дополнительные сведения

Информация о режиме работы, об изменениях в режиме работы, о перерывах в работе службы технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте konved.ru.

Контактная информация

Телефоны +7 (495) 534-10-12 (многоканальный), +7 (495) 556-70-14
Электронная почта info@konved.ru, konved-6@mail.ru
Сайт konved.ru