

РЕГЛАМЕНТ УСТРАНЕНИЯ НЕСООТВЕТСТВИЙ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «СИСТЕМА АВТОМАТИЗАЦИИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ»

1. СПИСОК ТЕРМИНОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ

1.1. **САОБ** – программное обеспечение (ПО) «Система автоматизации обеспечения безопасности».

1.2. **Конечный пользователь** – Юридическое лицо, которое на законных основаниях владеет неисключительными правами на использование ПО «САОБ».

1.3. **Исполнитель** – ООО «КИТ».

1.4. **АИС** – автоматизированная информационная система Исполнителя.

1.5. **Сервисный центр** – служба технической поддержки Исполнителя.

1.6. **Услуга** – перечень предоставляемых услуг в объеме, установленном Программой технической поддержки (Приложение 1).

1.7. **Заявка** – сообщение, направляемое уполномоченным представителем Конечного пользователя из утвержденного перечня Исполнителю в электронной или устной форме, в котором фиксируется возникшая проблема или вопрос, подлежащие решению.

1.8. **Ответственный** – специалист Исполнителя, назначенный для решения Заявки.

1.9. **Рабочий день** – промежуток времени с понедельника по пятницу с 07:00 до 16:00 (UTC +3:00), за исключением выходных и праздничных дней, согласно законодательству Российской Федерации.

1.10. **Рабочий час** – астрономический час в пределах Рабочего дня.

1.11. **Нерабочее время** – промежуток времени с понедельника по пятницу с 16:00 до 07:00 (UTC +3:00), а также выходные и праздничные дни, согласно законодательству Российской Федерации.

1.12. **Работоспособность** – ПО считается работоспособным при его работе с сохранением основных технических параметров, указанных в технической документации, выполнение которых обеспечивает нормальное применение ПО по назначению и использование для выполнения необходимых функций.

1.13. **Время обслуживания** – режим времени, в рамках которого Исполнитель предоставляет Услуги. Работа над Заявкой ведется в режиме 8x5 в рабочие дни с 07:00 до 16:00 (UTC +3:00), за исключением выходных дней и общероссийских праздников.

1.14. **Время реакции** – время, в течение которого ответственный специалист начнет работу над Заявкой и, в случае необходимости, свяжется с представителем Конечного пользователя для выдачи рекомендаций или запроса дополнительной информации. Отсчет времени реакции начинается с момента получения Заявки. Время реакции определяется заказанной Услугой.

- При поступлении запроса в нерабочее время отсчет времени реакции начинается со следующего рабочего дня согласно времени обслуживания.

1.15. **Время в работе** – время, в течение которого ответственный специалист выполняет работу над Заявкой, т.е. общее время с момента регистрации Заявки до момента ее закрытия.

1.16. **Время восстановления** – период времени с момента регистрации Заявки до момента восстановления работоспособности ПО.

1.17. **Периодичность выполнения** устанавливает периодичность оказания услуг. Конкретная дата проведения работ устанавливается по согласованию с Конечным пользователем.

1.18. **Приоритет** – параметр, отражающий важность проблемы для бизнеса и пользователя. Приоритет определяется представителем Конечного пользователя путем оценки влияния проблемы на работоспособность ПО при подаче Заявки в соответствии со следующим описанием:

- **Критичный приоритет** – ПО не работает, что приводит к остановке всех или одной из обслуживаемых систем.
- **Высокий приоритет** – частично нарушена работоспособность, либо значительно снижена отказоустойчивость или производительность ПО Конечного пользователя, но при этом создается критическая ситуация, при которой полная потеря работоспособности всего технологического процесса Конечного пользователя может произойти в любой момент.
- **Средний приоритет** – незначительно нарушена работоспособность, либо производительность ПО, что не оказывает влияния на бизнес Конечного пользователя.
- **Низкий приоритет** – ошибка, которая несущественно ограничивает использование ПО для выполнения необходимых функций, либо требуется консультация специалиста по техническим вопросам, связанным с эксплуатацией, конфигурированием, управлением исправным ПО, поиском причины возникновения неисправности.

ПРИМЕЧАНИЕ: заявленный Конечным пользователем при открытии Заявки приоритет может быть изменен специалистом Исполнителя в случае уточнения в ходе выполнения Заявки фактического влияния заявленной проблемы на работоспособность ПО, а также в случае снижения влияния проблемы на работоспособность ПО.

1.19. **Способ взаимодействия** – возможные способы коммуникации между Конечным пользователем и ответственным специалистом Исполнителя. Услугой предусмотрены следующие способы взаимодействия:

- **Отправка сообщения на электронную почту;**
- **Звонок на горячую линию.**

Контактная информация указана в п.3.1.

1.20. **Способ обработки Заявок** – возможные способы обработки Заявок определяются заказанной Услугой. В случае если Услугой предусмотрено несколько способов обработки Заявок, то способ выбирается ответственным специалистом Исполнителя.

- **Удаленно** – при данном способе работа над Заявкой осуществляется с помощью удаленного доступа к ресурсам Конечного пользователя или на тестовой инфраструктуре Исполнителя с последующим направлением инструкции по устранению некорректной работы специалистам Конечного пользователя.
- **Выезд** – работа над Заявкой выполняется на месте эксплуатации ПО.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий документ определяет регламент оказания услуг технической поддержки (далее – Регламент).

2.2. Основной целью Регламента является установление порядка взаимодействия специалистов Конечного пользователя со специалистами Исполнителя.

3. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

3.1. Контакты Сервисного центра:

- **Электронная почта:** support@eplat4m.com.
- **Телефон:** +7 (343) 286-12-03.

3.2. В случае изменения Исполнителем контактной информации, указанной в Регламенте, Исполнитель должен сообщить Конечному пользователю новую контактную информацию по электронной почте либо по телефону с обязательным дублированием информации электронным сообщением.

4. ОТКРЫТИЕ ЗАЯВКИ

4.1. Способы и время подачи Заявок

- Заявки в Сервисный центр принимаются по электронной почте, телефону (пункт 3.1.) от уполномоченного представителя Конечного пользователя.

- **По телефону:** круглосуточно.
- **По электронной почте:** в рабочий день.

4.2. **Содержание Заявки**

Заявка подается по установленной форме (Приложение № 2), при заполнении которой указываются следующие сведения:

- Номер договора, номер лицензии, сертификата технической поддержки.
- Название организации Конечного пользователя.
- Контактная информация (ФИО, телефон, электронный адрес) обратившегося.
- Содержание обращения.

4.3. **Регистрация Заявки**

- Регистрация Заявки начинается с момента получения Заявки.
- При регистрации АИС автоматически присваивает Заявке номер и отправляет уведомление о регистрации на указанный контактный электронный адрес Конечного пользователя.

5. **РАБОТА НАД ЗАЯВКОЙ**

5.1. Ответственный берет Заявку в работу только во время обслуживания (п. 1.13) и в срок не более обозначенного в Программе технической поддержки. Отсчет Времени реакции начинается с получения всей информации в соответствии с содержанием Заявки (пункт 4.2.).

5.2. Ответственный на основании предоставленных данных производит диагностирование проблемы, либо запрашивает у инициатора Заявки (при необходимости) дополнительную информацию.

5.3. Производится уведомление инициатора Заявки по указанным в Заявке контактными данными о возможных вариантах решения.

5.4. При необходимости выполнения работ способом «Выезд» производится согласование с инициатором Заявки возможности, даты и времени допуска на место эксплуатации (если предусмотрено Программой технической поддержки).

5.5. Организуется прибытие специалистов исполнителя на место эксплуатации ПО в согласованное время (если предусмотрено Программой технической поддержки).

5.6. Производятся работы по устранению неисправности.

5.7. Количество персонала, задействованного в процессе сопровождения: 5 человек.

6. **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КОНЕЧНЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ**

6.1. В случае необходимости получения дополнительной информации от Конечного пользователя для продолжения работы над Заявкой Ответственный обращается с запросом к специалисту Конечного пользователя. По своему усмотрению Ответственный может выбрать способ обращения: по телефону или с помощью отправки электронной почты с обязательной фиксацией факта обращения (запись телефонного разговора, подтверждение о получении запроса Конечным пользователем по электронной почте или телефону (с записью разговора)).

6.2. При получении запроса о предоставлении дополнительной информации специалист Конечного пользователя обязан оказать содействие Ответственному в дистанционном решении проблемы и предоставить всю информацию, необходимую для осуществления технической поддержки, а также для определения подходящего уровня обслуживания, запустить тесты самодиагностики и/или установить и запустить другие диагностические средства и программы, в соответствии с инструкциями, предоставляемыми специалистом Исполнителя.

6.3. При отсутствии обратной связи от Конечного пользователя в течение суток Ответственный отправляет Конечному пользователю повторный запрос. При отсутствии ответа на повторный запрос по истечении 3 (Трех) дней с момента первого запроса Ответственный переводит Заявку в статус «Закрыта». При получении необходимой информации или обратной связи Конечного пользователя Заявка возвращается в работу.

7. МОНИТОРИНГ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

7.1. Контроль над исполнением обязательств осуществляется специалистами Сервисного центра с помощью АИС.

7.2. АИС обеспечивает своевременную эскалацию выполняемых заявок и запросов по техническому обслуживанию, которая позволяет контролировать сроки решения Заявок, предупреждая нарушение сроков, обозначенных в Программе технической поддержки.

8. ЗАКРЫТИЕ ЗАЯВКИ

8.1. При решении Заявки специалист Исполнителя производит уведомление инициатора Заявки о решении.

8.2. АИС отправляет электронное письмо на подтверждение закрытия Заявки.

8.3. **Закрытие Заявки по подтверждению.** Закрытие Заявок по подтверждению производится специалистами Исполнителя: по факту поступления от Конечного пользователя подтверждения о закрытии Заявки.

8.4. **Автоматическое закрытие Заявки.** В случае если Конечный пользователь после получения уведомления от Исполнителя не выслал подтверждение или не сообщил о неисполнении Заявки в течение 3 (Трех) календарных дней, Заявка закрывается автоматически.

9. ОТЧЕТНОСТЬ

9.1. При способе обработки Заявок: «Выезд» Конечным пользователем и Исполнителем в обязательном порядке оформляется и подписывается акт выполненных работ по Заявке (Приложение № 3). Акт выполненных работ по Заявке подписывается Ответственным и представителем Конечного пользователя.

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

10.1. Конечный пользователь обязан подавать заявки на функциональные модули ПО, которые были исправны на момент подписания Регламента.

10.2. Конечный пользователь обязан соблюдать условия правообладателя в отношении использования ПО, в том числе: наличие действующих лицензий и условия эксплуатации, указанные в техническом описании условий эксплуатации, поставляемом вместе с ПО, а также – на web-сайте производителей.

10.3. Обслуживание не предоставляется по Регламенту, но может быть предоставлено за отдельную плату в рамках отдельного договора, заключаемого с Исполнителем:

- при несоблюдении условий эксплуатации/использования ПО;
- при установлении факта выхода из строя ПО до момента подписания Регламента, в таких случаях предварительное восстановление работоспособности обслуживаемого ПО не предусмотрено условиями Регламента;
- при неработоспособности обслуживаемых компонентов, вызванной работой других, не обслуживаемых Исполнителем компонентов;
- при неработоспособности обслуживаемого ПО вследствие эксплуатации без электрического заземления, а при соединении нескольких устройств – без единого контура заземления;
- при неработоспособности обслуживаемого ПО вследствие механического повреждения оборудования;
- при неработоспособности вследствие внесения изменений в версию программного обеспечения и/или конфигурацию обслуживаемых систем без уведомления Исполнителя в порядке, установленном пунктом 10.4 Регламента;
- при обращении представителей Конечного пользователя вне утвержденного списка уполномоченных лиц;

- при необходимости доработки ПО, вызванной изменением автоматизируемых процессов.

10.4. При желании Конечного пользователя внести какие-либо изменения в ПО, находящееся на обслуживании Исполнителя, Конечный пользователь обязан производить только изменения, рекомендованные правообладателем, и использовать только программное обеспечение, на которое у Конечного пользователя имеются надлежащим образом оформленные права с уведомлением Исполнителя за 1 (Один) рабочий день до проведения изменений. Изменения, необходимые для работы с новыми версиями других компонентов (не относящихся к ПО), производятся за счет Конечного пользователя.

11. ПРИЛОЖЕНИЯ

- 11.1. Приложение № 1. Программа технической поддержки на 1 л.
- 11.2. Приложение № 2. Форма заявки на 1 л.
- 11.3. Приложение № 3. Форма акта выполненных работ по Заявке на 2 л.

ПРОГРАММА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|------------------|--|----------------------|------------------|----------------|----------------|---------------|----------------------|--------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <p>Объем услуг</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Сервисный Центр • Консультации • Восстановление работоспособности ПО | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Сервисный центр</p> | <p>Время обслуживания: 8x5 Услуга включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> • учет Заявок от Конечного пользователя в АИС; • информирование Конечного пользователя о регистрации, изменении статуса, закрытии Заявки. • хранение информации об обслуживаемой инфраструктуре в АИС. При внесении изменений в инфраструктуру информация в системе изменяется, что позволяет оперативно получать доступ к информации о текущем состоянии ПО. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Консультации</p> | <p>Время обслуживания: 8x5 Время реакции: в течение одного рабочего дня Способы обработки заявок: удаленно Услуга предоставляет возможность получения консультаций специалистов по различным техническим вопросам, связанным с эксплуатацией, конфигурированием, управлением <i>исправным</i> ПО. Консультации предоставляются по вопросам, ответ на который отсутствует в переданной Конечному пользователю эксплуатационной документации.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Восстановление работоспособности ПО</p> | <p>Время обслуживания: 8x5</p> <table border="1" data-bbox="464 1111 1535 1335"> <tr> <td>Приоритет SLA</td> <td>Критичный</td> <td>Высокий</td> <td>Средний</td> <td>Низкий</td> </tr> <tr> <td>Время реакции</td> <td>2 (Два) часа</td> <td>4 (Четыре) часа</td> <td>6 (Шесть) часов</td> <td>8 (Восемь) часов</td> </tr> <tr> <td>Время восстановления</td> <td>По согласованию</td> <td>По согласованию</td> <td>По согласованию</td> <td>По согласованию</td> </tr> </table> <p>Способы обработки заявок: удаленно, дистанционно, выезд. Услуга включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> • проведение диагностики состояния систем • поиск и локализацию неисправностей ПО и конфигураций; • эскалацию запроса на решение проблемы с ПО производителю в случае, если специалист Исполнителя в процессе работы над Заявкой приходит к выводу о необходимости привлечения специалистов производителя для решения проблемы; • организацию замены вышедшего из строя элемента ПО на условиях, регламентированных программой поддержки производителя ПО. Замена высылается производителем в рамках программы поддержки, приобретенной Конечным пользователем; • тестирование и настройку ПО. Настройка ПО заключается в проверке работоспособности ПО и его наладке до достижения основных параметров, указанных в технической документации; • обновление (в случае, если это необходимо для восстановления работоспособности ПО). | | | | | Приоритет SLA | Критичный | Высокий | Средний | Низкий | Время реакции | 2 (Два) часа | 4 (Четыре) часа | 6 (Шесть) часов | 8 (Восемь) часов | Время восстановления | По согласованию | По согласованию | По согласованию | По согласованию |
| Приоритет SLA | Критичный | Высокий | Средний | Низкий | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Время реакции | 2 (Два) часа | 4 (Четыре) часа | 6 (Шесть) часов | 8 (Восемь) часов | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Время восстановления | По согласованию | По согласованию | По согласованию | По согласованию | | | | | | | | | | | | | | | | |

Форма заявки

| | |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Номер договора | |
| Наименование компании Конечный пользователь | |
| Обратившийся | <i>ФИО, электронная почта, идентификатор Telegram, телефон.</i> |
| Суть заявки | <i>Не более 2-3 предложений, выражающих суть вопроса или проблемы.</i> |
| Описание заявки | <p><i>Дополнительная информация, которая помогает раскрыть суть проблемы или вопроса (например, текст ошибки, которую видит пользователь, или снимок экрана).</i></p> <p><i>Рекомендуется также предоставить следующую информацию:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>дата обнаружения неисправности;</i> • <i>периодичность появления неисправности;</i> • <i>предпринятые действия;</i> • <i>форма, где возникла ошибка, желательно с идентификацией записи (карточка такого-то работника, карточка заявки №...);</i> • <i>какие действия совершал пользователь (что заполнял, куда нажимал);</i> • <i>какие-либо дополнительные условия по воспроизведению проблемы. Например, если возникла ошибка при импорте из файла, нужно приложить файл;</i> • <i>если ПО находится в эксплуатации, когда возможна остановка для проведения работ.</i> |
| Оборудование / программное обеспечение | <p><i>Детальная информация:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>об оборудовании, на котором установлено ПО: характеристики, операционная система;</i> • <i>о программном обеспечении: номер версии.</i> |

Форма акта
выполненных работ по Заявке № I -

г. _____

«_____» _____ 20__ г.

**КОНЕЧНЫЙ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ:** _____

ИСПОЛНИТЕЛЬ: ООО «КИТ»

Настоящий Акт составлен представителем Исполнителя:

и представителем Конечного пользователя:

в том, что Исполнителем выполнены работы на следующем функционале ПО:

Выявлены следующие неисправности:

Выполнены следующие работы:

Выданы следующие рекомендации:

Специалисты, выполняющие работы:

Дата и время выполнения работ: с _____ по _____

Длительность: _____ ч. _____ мин. Фактическая трудоемкость работ (чел.ч.): _____

Замечания Исполнителя:

Замечания Конечного пользователя и оценка качества работ:

В рамках выполнения работ по Заявке осуществлена передача следующего оборудования:

| Наименование | Серийный номер / партийный номер | Комплектация, описание неисправности | Организация-отправитель | Организация-получатель | Работоспособность оборудования на момент передачи |
|--------------|----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|------------------------|---------------------------------------------------|
| | | | | | |

Стороны подтверждают достоверность приведенной в Акте информации по объему, длительности, трудоемкости работ, дополнительных замечаний не имеют.

Подписи Сторон

от Исполнителя:

от Конечного пользователя:

_____ / _____ /

_____ / _____ /

« ____ » _____ 20__ г.

« ____ » _____ 20__ г