

Регламент технической поддержки покупателей продукции АО «НИИМА «Прогресс»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Клиент – покупатель продукции АО «НИИМА «Прогресс», находящийся на техническом сопровождении и поддержке.

Исполнитель – служба технической поддержки АО «НИИМА «Прогресс», осуществляющая действия по техническому сопровождению и поддержке.

Продукт – аппаратура, интегральные схемы и программное обеспечение, переданные Исполнителем для его дальнейшего использования Клиенту.

Отказ Продукта – ошибка или сбой Продукта, вызванная конфликтом используемого оборудования и/или программного обеспечения вследствие определенных действий Клиента или без его участия.

Обращение - уведомление Исполнителя Клиентом о возникшем Отказе Продукта, вопрос по работе системы.

Тикет-система – электронная система технической поддержки. Размещена в программном обеспечении Исполнителя и предназначена для приема обращений от Клиентов через веб-интерфейс с ведением истории переписки и присвоением каждому обращению (тикету) уникального номера, статуса важности, ответственного лица Исполнителя.

Разработчик Продукта – АО «НИИМА «Прогресс».

Служба Технической Поддержки (СТП) – персонал Исполнителя, осуществляющий техническую поддержку

Ответственный специалист Исполнителя - закрепленный Исполнителем за Клиентом специалист службы технического сопровождения и поддержки

Ответственный специалист Клиента - представитель Клиента по взаимодействию с Исполнителем, назначаемый Клиентом.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Служба технической поддержки АО «НИИМА «Прогресс» оказывает поддержку Клиентам АО «НИИМА «Прогресс». В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые данным регламентом.

2.2. Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, FAQ и воспользоваться поиском по форуму. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации или соответствующем обсуждении на форуме, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.

2.3. Решение вопросов, не касающихся продукции АО «НИИМА «Прогресс», необходимо адресовать соответствующим компаниям, разработчикам стороннего программного обеспечения и т.п. В рамках технической поддержки не решаются вопросы продуктов, созданных для конечного

пользователя компаниями-партнерами, если только эти вопросы не касаются ошибок и проблем в работе продуктов АО «НИИМА «Прогресс».

2.4. Исполнитель имеет право на изменение положений настоящего регламента. Исполнитель обязуется публично объявлять об изменениях, внесенных в настоящий регламент.

3. КРУГ РЕШАЕМЫХ ЗАДАЧ

3.1. Служба технической поддержки АО «НИИМА «Прогресс» оказывает услуги технической и сервисной поддержки клиентам, использующим программные продукты и аппаратуру, созданные в ходе заказных проектов.

3.2. Служба регистрирует ошибки, выявленные в процессе эксплуатации Продукта. Оказывает консультативную помощь в поиске и устранении причин вызвавших ошибку, а также предлагает альтернативные пути для обхода ошибки и получения искомых результатов. При невозможности исправить ошибку в процессе диагностики, передает ее в отдел разработки.

3.3. Служба оказывает клиенту консультации по функциональности Продукта, информирует Клиента о выходе новых версий и о расширении функциональности Продукта в новых версиях.

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

3.4. Оказываются консультации по интеграции и внедрению продукта.

3.5. Даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при внедрении.

3.6. Оказываются общие консультации по выбору продукции. Список рекомендаций также приводится в соответствующих разделах документации по продукту.

3.7. Даются рекомендации по настроечным параметрам продукта в рамках технической документации.

3.8. Ошибки программного продукта. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.

3.9. Разъясняются общие вопросы интеграции и внедрения программного продукта.

3.10. Производится пояснение функционала продукта, если соответствующее описание отсутствует в документации.

3.11. Разъясняются вопросы лицензирования программного продукта.

3.12. Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала продукта.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

3.13. Не производится оптимизация программного кода программных компонентов или модулей.

3.14. Ошибки интеграции продукта. Выдаются только общие рекомендации в соответствии с руководством по установке и документацией по продукту. Предлагаются уже известные методы решения аналогичных проблем.

3.15. Не производится пояснение общих вопросов программирования, проектирования интегральных схем, разводки печатных плат и физики приборов.

3.16. Пожелания на разработку дополнительных модулей принимаются службой технической поддержки в виде Технического задания с возможным последующим включением в стандартную поставку Продукта. Срок выполнения определяется индивидуально.

4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

4.1. Основанием для выполнения работ по технической поддержке является заявка Клиента. Заявкой считается:

- заявка в Тикет-систему для зарегистрированных пользователей, заполненная по шаблону;
- электронное письмо, отправленное на электронный адрес: support@mri-progress.ru;
- бумажное письмо или факс, посланное на реквизиты Исполнителя, и имеющее все необходимые реквизиты для точной идентификации Клиента и его просьбы.

4.2. На каждое письмо или обращение в Тикет-систему, созданное на сайте и принятое службой технической поддержки, автоматически генерируется и высылается на адрес пользователя письмо с подтверждением о принятой проблеме.

4.3. Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, FAQ и воспользоваться поиском по форуму. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации или соответствующем обсуждении на форуме, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.

4.4. При получении обращения в службе технической поддержки, пользователь получает уведомление о начале ее обработки и указанному обращению присваивается уникальный идентификатор (ID). На основании ID письма автоматически добавляются к исходному обращению. Полное содержание переписки может быть просмотрено на сайте в интерфейсе Тикет-системы технической поддержки.

4.5. 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);
- При создании обращения или при отправке обращения по электронной почте необходимо включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы;
- Вопрос желательно задавать используя терминологию, принятую в продукте;
- Критичность проблемы;
- Контактные реквизиты, с указанием телефона, адреса электронной почты и ответственного лица Клиента.

4.6. Заявки принимаются с 10 до 18 часов по московскому времени ежедневно (кроме выходных и праздничных дней). Ответы на поступившие вопросы отправляются Клиенту в письменном виде с использованием электронной почты в период с 10 до 18 часов по московскому времени (кроме выходных и праздничных дней). Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время. Время решения проблем в обращении может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки, а также от приоритета обращения.

4.7. Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Приоритет обращения выставляется Клиентом в зависимости от срочности проблемы. Низкий приоритет – ответ поступит в течение 7 рабочих дней, средний приоритет – в течение 4 рабочих дней, высокий приоритет – в течение 2 рабочих дней.

4.8. Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам (например, ICQ, форум, Skype). Вопросы, заданные по этим каналам не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе техподдержки.

4.9. В случае работы по обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Проблема считается принятой, только если вы получили подтверждение о получении заявки СТП. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в системе поддержки.

4.10. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн документации по продукту, на скачивание руководств, на обсуждение в форуме или раздел FAQ.

4.11. Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента, своевременность ответа разработчиков, необходимость подготовки и выпуска, тестирования обновления программного продукта и т.п.

4.12. 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 получению вопросов или дополнительной информации от клиентов. Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции определенного для данного приоритета обращения. В указанных случаях нет необходимости обращаться в службу поддержки по телефону или создавать сообщения в форуме, как правило, это не ускорит процесс решения проблемы.

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

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования;
- Пользователь не может предоставить достаточный объем исходной информации для выявления и решения проблемы;
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска следующей ревизии Продукта;
- 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. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ И ПОДДЕРЖКЕ

5.1. Исполнитель не несет ответственности за отказы Продукта, связанные с работой программно-аппаратного комплекса Клиента.

5.2. Клиент должен следовать требованиям Исполнителя в отношении эксплуатации Продукта, изложенным в соответствующей технической документации. Несоблюдение Клиентом этих требований снимает с Исполнителя ответственность за возможные проблемы, связанные с исправностью Продукта.

6. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работы службы технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте Исполнителя <http://mri-progress.ru/>.