Регламент оказания услуг технической поддержки и гарантийного (постгарантийного) обслуживания

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ

В настоящем документе применены следующие термины:

Программное обеспечение (ПО)	- программа или программный комплекс для ЭВМ;
Конечный пользователь	- представитель заказчика, наделенный полномочиями осуществлять запросы в службу технической поддержки;
Проблема	- сбой, неисправность, ошибка в работе Изделия;
Изделие	- ПЭВМ в защищенном исполнении семейства «Secret»;
Время реакции	- срок на оказание Исполнителем услуг по технической поддержке;
Заявка	- информация об ошибках в работе Изделия;
Исполнитель	- АО «ЦБИ-сервис»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Служба технической поддержки (далее – СТП) оказывает поддержку покупателям и конечным пользователям Изделий на основании действующих договоров.

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые данным регламентом.

2. УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Предоставляются следующие уровни технической поддержки:

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственный исполнитель	Временные параметры	Обратная связь (реакция)
Первый уровень ТП (консультации оператора) осуществляется на следующих условиях: первичная реакция - в течение 24 часов количество обращений не ограничено				
1	«Горячая линия»:			
1.1	Консультации по телефону или электронной почте по вопросам настройки, базового администрирования Изделия в рамках разъяснения технической документации	Оператор-консультант	В зависимости от сложности возникшей проблемы и ее критичности для нормального функционирования Изделия, Исполнитель	Обратный звонок оператора для определения технических подробностей проблемы и предоставления консультации

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственный исполнитель	Временные параметры	Обратная связь (реакция)
1.2	Консультации при диагностике неисправностей, выработке решений по их устранению		относит запрос по "горячей линии" к следующим категориям: • «некритично» - реакция в течение следующего дня • «очень срочно» - реакция в течение текущего дня	
Второй уровень ТП (консультации специалиста) ***осуществляется на следующих условиях:*** ***первичная реакция - в течение 24 часов*** ***решение проблемы (не связанной с отказом Изделия) - в течение 120 часов*** ***количество обращений не ограничено***				
2	Восстановление работоспособности Изделия:			
2.1	Консультации при диагностике неисправностей, выработке решений по их устранению	Специалист	Время решения проблемы в зависимости от категории запроса: • «некритично» - время решения проблемы обслуживаемого Изделия дополнительно согласовывается специалистами Заказчика и Исполнителя • «очень срочно» - время решения проблемы обслуживаемого Изделия – в течение 120 часов	Локализация сбоев
2.2	Уточнение порядка действий для восстановления работоспособности Изделия			Устранение сбоев
Третий уровень ТП (диагностика проблемы на стенде и/или выезд специалистов по г. Москве и МО) ***осуществляется на следующих условиях:*** ***первичная реакция - в течение 24 часов*** ***решение проблемы, связанной с изменением ПО, выявлением ситуаций, которые могут привести к сбоям (отказам) - в течение 240 часов или по отдельному плану-графику работ, согласованному с Заказчиком*** ***количество обращений не ограничено.***				
3.	Устранение сбоев в работе Изделия:			

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственный исполнитель	Временные параметры	Обратная связь (реакция)
3.1	Проведение диагностики, тестовая проверка работоспособности Изделия	Специалист	Время решения проблемы в зависимости от категории запроса: • «некритично» - время решения проблемы обслуживаемого Изделия дополнительно согласовывается специалистами Заказчика и Исполнителя • «очень срочно» - время решения проблемы обслуживаемого ПО – в течение 240 часов или по отдельному плану-графику работ	Локализация сбоев
3.2	Устранение сбоев в работе программных и аппаратных компонентов Изделия			Устранение сбоев

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ И ГАРАНТИЙНЫМ (ПОСТГАРАНТИЙНЫМ) ОБСЛУЖИВАНИЕМ

3.1. Покупатель/Конечный пользователь обращается в службу технической поддержки Исполнителя одним из следующих способов:

1) отправка запроса по электронной почте kd@cbi-s.ru
2) обращение по телефону: +7 (495) 510-44-98

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ И ГАРАНТИЙНОМУ (ПОСТГАРАНТИЙНОМУ) ОБСЛУЖИВАНИЮ

4.1. Сотрудником СТП обрабатывают только те обращения, которые содержат идентифицирующую Конечного пользователя информацию.

4.2. При обращении в СТП Пользователю высылается уведомление с номером заявки на указанный им адрес электронной почты.

4.3. При подаче запроса на ТП пользователь должен указать следующие данные:

- Наименование Заказчика, № договора поставки (№ счета), адрес, номер телефона;
- E-mail, на который будет отправляться вся информация по запросу на ТП;
- Информация о Изделии, по которому запрашиваются услуги по ТП;
- Описание сути запроса.

4.4. Общение Пользователя и Сотрудника СТП должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Не допускаются оскорбления и нецензурные выражения.

В случае нарушения данного пункта Пользователем, Сотрудник СТП имеет право немедленно прекратить оказание услуг по технической поддержке, сообщив о случившемся непосредственному руководителю.

В случае нарушения данного пункта Сотрудником СТП, Пользователем имеет право сообщить о случившемся непосредственному руководителю Службы технической поддержки

5. РЕЖИМ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И ГАРАНТИЙНОГО (ПОСТГАРАНТИЙНОГО) ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Заявки, направленные в СТП, 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.

5.2. Время решения заявки может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса специалисту.

5.3. Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала Изделия, передаются для решения специалисту. Сроки оказания ТП определяется в процессе диагностики проблемы.

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

5.5. СТП работает ежедневно с 9:30 до 18:00 (перерыв с 13:00 до 14:30) по Московскому времени, кроме выходных и праздничных дней.

6. КРУГ РЕШАЕМЫХ ЗАДАЧ

6.1. Вопросы установки и настройки.

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

– оказания консультации по установке ПО поставляемого в составе Изделия в объеме руководства по установке;

– даются рекомендации по типовым проблемам, которые могут возникнуть при установке ПО и в работе Изделия.

6.2. Теоретические вопросы работы Изделия.

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

– производится пояснение функционала Изделия, если соответствующее описание отсутствует в документации;

– принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала Изделия.

6.3. Ремонт Изделий по гарантии и в постгарантийный период.

7. КРИТЕРИИ ОКОНЧАНИЯ ОБРАБОТКИ ЗАЯВКИ

Каждый случай обработки заявки в СТП оканчивается одним из следующих действий:

1) Проблема решена;

2) Пользователь проинформирован, что проблема не связана с функционированием Изделия.