

Шаникс

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Термины и определения	3
3. Время поддержки.....	3
4. Порядок подачи и приема заявок	3
5. Сроки решения заявок.....	4
6. Ограничения соглашения.....	5
7. Управление качеством.....	5

1. Общие положения

Соглашение определяет ключевые параметры технической поддержки ПО Шаникс (далее ПО) на территории Российской Федерации (далее РФ) между юридическим лицом, зарегистрированным на территории РФ (далее Заказчик) и ООО «ШАНИКС» (далее Производитель).

Производитель в рамках соглашения не оказывает услуги настройки и администрирования ПО.

Производитель не оказывает услуги поддержки компонентов ИТ-инфраструктуры Заказчика, кроме ПО Производителя.

2. Термины и определения

Инцидент (Инц) – зарегистрированное событие, сбой в результате которого нарушена работоспособность ПО, нет возможности использовать ПО согласно заявленной функциональности.

Запрос на обслуживание (ЗНО) - зарегистрированное событие, не влекущее прямого нарушения работоспособности ПО, но требующее привлечения специалистов Производителя для решения задач Заказчика.

3. Время поддержки.

Техническая поддержка оказывается с круглосуточно 7 (семь) дней в неделю.

Решение инцидентов производится круглосуточно 7 (семь) дней в неделю.

Решение запросов на обслуживание в рабочие дни с понедельника по пятницу с 08:00 до 18:00 по московскому времени.

4. Порядок подачи и приема заявок

Производитель регистрирует заявки только от зарегистрированных представителей Заказчика. Для регистрации представителей Заказчика в информационных системах Производителя необходимо пройти процедуру регистрации.

Регистрация заявок производится по следующим каналам связи

- Электронная почта Email: support@shanix.ru

В качестве подтверждения факта регистрации заявки (Инцидента или ЗНО) Производитель направляет уведомление (сообщение) по ранее согласованным каналам связи. В случае отсутствия уведомления (сообщения) о регистрации заявки по электронным каналам связи более 15 минут необходимо обратиться на телефон горячей линии и сообщить о факте отсутствия уведомления о регистрации, или вновь зарегистрировать заявку.

Заявка должна содержать следующую информацию:

- Контактную информацию специалиста заказчика, который может воспроизвести хронологию и детали события, которое привело к сбою в ПО (инциденту), а также который может проверить восстановление работоспособности ПО. Либо контактную информацию специалиста, которому необходима консультация Производителя (ЗНО).

- Наименование, марка, модель, операционная система оборудования, на котором произошло событие, сбой (инцидент) или по которому необходима консультация Производителя ПО (ЗНО).
- Описание состояния каналов связи на оборудовании. При отсутствии каналов связи поддержка ПО Производителя не оказывается до момента восстановления каналов связи.
- Ожидаемый результат работы ПО, который не удалось добиться. Например: должен выводиться список адресов более 10 (десяти), а выводиться 1 (один) адрес.
- Ожидаемое специалистом Заказчика время решения.
- Описание поведения ПО, действий специалиста заказчика до момента возникновения события, сбоя (инцидента). Или описание порядка действий, результата, которое необходимо получить с помощью консультации Производителя ПО (ЗНО).
- Скриншот экрана с ошибкой, если на экране высвечивается ошибка.

5. Сроки решения заявок

Производитель гарантирует решение инцидентов согласно условиям, приведенным в Таблице 1., решение ЗНО согласно условиям, приведенным в Таблице 2.

Таблица 1. Решение инцидентов.

№	Приоритет Инц	Описание Инц	Максимальное время решения Инц (с момента регистрации), часов
1	Приоритет 1	ПО неработоспособно полностью, все пользователи не могут работать с функционалом ПО. Необходимо срочно восстановить работоспособность ПО для большинства пользователей. Допускается неработоспособность некритичного функционала после восстановления работоспособности.	4
2	Приоритет 2	ПО неработоспособно в части функционала, группа пользователей (более 5 человек) не может работать с частью функционала.	16
3	Приоритет 3	ПО неработоспособно в части функционала, несколько пользователей (1-5 человек) не может работать с частью функционала.	24
4	Приоритет 4	ПО неработоспособно в части функционала или наблюдается потеря производительности. Обновление ПО должно быть произведено в плановое сервисное окно. Должно быть выполнено предварительное тестирование измененного функционала в среде Производителя.	240

Таблица 2. Решение запросов на обслуживание (консультации) с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00 МСК.

№	Приоритет ЗнО	Описание ЗнО	Максимальное время решения ЗнО (с момента регистрации), часов
1	Приоритет 1	Задача Заказчика, которая затрагивает основной функционал или работу большей части пользователей ПО	24
2	Приоритет 2	Задача Заказчика, которая затрагивает дополнительный функционал (например интеграционные модули) или работу малой части пользователей ПО	48

6. Ограничения соглашения

Производитель может запросить дополнительную информацию у Заказчика с целью решения Инцидента. В расчете срока решения Инцидента не учитывается время с момента отправки запроса на уточнение до момента получения ответа Производителем (таймер времени останавливается). В случае, если Заказчик не отвечает на запрос дополнительной информации более 1 месяца, заявка (Инцидент или ЗнО) закрывается с отметкой о превышении допустимого срока ответа.

Допускается увеличение времени решения Инцидента после согласования нового срока с Заказчиком путем фиксации нового срока в зарегистрированной заявке.

Производитель вправе изменить срок решения Инцидента в одностороннем порядке или отказать в решении Инцидента в случае нарушения инструкций Производителя и, одновременно, установления факта возникновения Инцидента по причине нарушения инструкций.

В случае если Инцидент не может быть воспроизведен повторно ни одной из сторон, или Заказчик не предоставил доступ к промышленному окружению, находящемуся в эксплуатации, Инцидент закрывается с фиксацией в заявке факта «нет возможности воспроизвести Инцидент».

7. Управление качеством

Заказчик может обратиться к Производителю с претензией на работу Службы поддержки Производителя. Необходимо отправить сообщение по адресу электронной почты support@shanix.ru с указанием цели обращения и ожидаемого срока рассмотрения. В сообщении должны быть отправлены номера заявок, по которым возникли претензии с целью решения или изменения приоритета решения.

Общее время рассмотрения претензии не может превышать 30 календарных дней.