

# Регламент оказания услуг по технической поддержке продукта ЗАСТАВА

## 1. Сокращения

|         |   |                                     |
|---------|---|-------------------------------------|
| СД      | - | Сервис-деск (service desk)          |
| ИК      | - | Инженер-координатор (администратор) |
| ОИ      | - | Ответственный исполнитель           |
| ОС      | - | Операционная система                |
| ПП      | - | Программный продукт                 |
| ТП      | - | Техническая поддержка               |
| СТП     | - | Служба технической поддержки        |
| Элпочта | - | Электронная почта (e-mail)          |

## Регламент оказания услуг по технической поддержке продукта ЗАСТАВА

 Email: support@elvis.ru  
 Телефон: (495) 276-02-11

## 2. Термины и определения

| Термин                                   | Обозначение   |
|--|---|
| Сервис-деск (service desk)               | Комплекс программных и технических средств СТП Исполнителя, используемый для регистрации и обработки заявок в рамках предоставления услуг по ТП   |
| Время реакции ответственного исполнителя | Время, прошедшее с момента регистрации запроса на техническую поддержку (фиксируется в СД) до момента первого ответа ОИ. Во время реакции ОИ не входит нерабочее время  |
| Заказчик                                 | Владелец сертификата ТП или организация, заключившая договор ТП с Исполнителем  |
| Запрос на техническую поддержку          | Обращение Пользователя в СТП Исполнителя с целью получения услуг по ТП  |
| Заявка                                   | Зарегистрированный СТП Исполнителя запрос Пользователя на ТП, обладающий уникальным идентификационным номером   |
| Инженер-координатор (администратор)      | Специалист СТП Исполнителя, осуществляющий прием запросов на техническую поддержку от Пользователей, регистрацию, назначение и координацию выполнения заявок  |
| Исполнитель                              | ОАО «ЭЛВИС-ПЛЮС»  |
| Ответственный исполнитель                | Технический специалист СТП Исполнителя, отвечающий за работы по выполнению назначенной ему заявки на ТП и за взаимодействие с Пользователем на этапе обработки заявки   |
| Пользователь                             | Представитель организации Заказчика, наделённый полномочиями осуществлять запросы на техническую поддержку в СТП Исполнителя и взаимодействовать с представителями Исполнителя по вопросам решения заявок на ТП |
| Проблема                                 | Сбой, неисправность, ошибка в работе Продукта   |
| Продукт                                  | ПП ЗАСТАВА  |
| Служба технической поддержки             | Техническое подразделение Исполнителя, осуществляющее прием запросов Пользователей и предоставление услуг по технической поддержке.   |
| Техническая поддержка                    | Комплекс мероприятий по обеспечению работоспособности продукта.   |
| Услуги по технической поддержке          | Комплекс услуг, предоставляемых Заказчику, состав которых определён в п.3.1 настоящего Регламента, и направленных на обеспечение безотказной работы Продукта  |

**Регламент оказания услуг по технической поддержке продукта ЗАСТАВА**Email: support@elvis.ru  
Телефон: (495) 276-02-11**3. Состав и условия предоставления услуг по ТП продукта**

- 3.1. Услуги по ТП предоставляются Заказчику по телефону, электронной почте (e-mail). Услуги по ТП включают:
  - 3.1.1. Консультирование (уточнение функций и характеристик продукта, разъяснение технической документации на продукт).
  - 3.1.2. Консультирование Пользователя в устранении сбоев и неисправностей, анализ и коррекцию ошибок в работе продукта.
- 3.2. Условия предоставления услуг по ТП:

Предоставление услуг по технической поддержке осуществляется с 9.00 до 18.00 (московское время) в рабочие дни (с понедельника по пятницу, исключая государственные праздники).
- 3.3. Услуги по ТП не могут быть использованы Заказчиком в образовательных целях.
- 3.4. Обязанности Пользователя:
  - Давать полную информацию СТП Исполнителя о произошедших проблемах.
  - Предоставлять дополнительную информацию СТП Исполнителя по её запросу.
  - Оказывать содействие СТП Исполнителя при определении причины возникновения проблемы.
  - Выполнять рекомендации СТП Исполнителя по решению заявки (установка новой версии продукта, выполнение реконфигурации продукта и т.п.).
- 3.5. Исполнитель не диагностирует проблемы и не оказывает услуги в отношении телекоммуникационного, инфраструктурного и прочего оборудования, а также системного, прикладного и прочего программного обеспечения, не входящего в ПП ЗАСТАВА. Допускается снижение производительности функционирования систем Пользователя, вызванное штатным процессом функционирования продукта.

**4. Порядок взаимодействия между Пользователем и СТП Исполнителя**

- 4.1. Взаимодействие ОИ и Пользователя осуществляется посредством СД Исполнителя.
- 4.2. Порядок взаимодействия:
  - Пользователь обращается по телефону или эл. почте в СТП Исполнителя.
  - Исполнитель регистрирует заявку на ТП в СД. СД присваивает заявке регистрационный номер. После этого Пользователю высылается уведомление с номером заявки по указанному им адресу эл.почты.
  - После регистрации заявки ИК назначает ОИ по заявке. СД автоматически отправляет Пользователю уведомление о назначении ОИ по заявке.
  - Дальнейшее общение Пользователя и ОИ происходит через СД по эл.почте. Пользователь не должен изменять получателей сообщения и номер вида [Elvis #1401010001] в теме письма.
  - При отсутствии ответов Пользователя в течение 10 (десяти) рабочих дней заявке присваивается статус «решена».
  - После окончания обработки заявки (критерии окончания обработки заявки ТП приведены в п.6) Пользователь получает автоматическое уведомление от СД или по телефону от ИК о том, что заявка решена.
  - При возобновлении решённой проблемы, Пользователю следует направить в СТП Исполнителя запрос на регистрацию новой заявки, указав в ней номер заявки, по которой проблема уже рассматривалась СТП. Добавлять записи в заявку, имеющую статус «закрыта» не допускается.

**5. Порядок обращения Пользователей в СТП Исполнителя для оказания услуг по ТП**

- 5.1. Прием запросов Пользователей в СТП Исполнителя для оказания услуг по ТП осуществляется:
  - по эл.почте;
  - по телефону.
- 5.2. Порядок обращения Пользователей для оказания услуг по ТП по эл.почте.
  - Для создания заявки на ТП Пользователь должен отправить запрос по адресу support@elvis.ru и указать следующие данные:

## Регламент оказания услуг по технической поддержке продукта ЗАСТАВА

Email: support@elvis.ru  
Телефон: (495) 276-02-11

- Номер договора или сертификата ТП;
- Название организации Заказчика;
- ФИО Пользователя;
- Контактные телефоны, эл.почта, другие способы связи;
- Информация о продукте, по которому запрашиваются услуги по технической поддержке:
  - Номер версий:
    - продукта
    - ОС
    - плагинов
  - Время действия лицензии (если лицензия временная);
  - Для продуктов ЗАСТАВА под ОС AltLinux и ОС Solaris данные, которые выдает утилита uname -a.
- Аппаратная платформа:
  - Спецификация на момент возникновения проблемы;
- Описание сути запроса;
- Детализация описания проблемы (при сбоях и неисправностях):
  - после чего возникла проблема, производили ли какие-либо изменения перед появлением проблемы.
  - время, когда обнаружили проблему;
  - что делали и какой результат хотели получить, почему считаете, что это не штатное функционирование;
  - Информация, необходимая для воспроизведения проблемы:
    - Как возникает ошибка/проблема;
    - Какая диагностика при этом появляется;
    - После каких действий или настроек проблема появилась впервые.

### 5.3. Порядок обращения Пользователей для оказания услуг по ТП по телефону.

- Запросы на ТП от Пользователей принимаются ИК СТП Исполнителя по телефону (495) 276-02-11.
- Для регистрации запроса Пользователь должен сообщить ИК СТП Исполнителя сведения, указанные в п.5.2.

## 6. Критерии окончания обработки заявки ТП

Каждый случай обработки заявки в СТП, в зависимости от уровня сложности, оканчивается одним из следующих действий:

- Пользователю передана информация, позволяющая разрешить проблему с поддерживаемым продуктом.
- Пользователь проинформирован, что проблема не связана с функционированием поддерживаемого продукта.
- Пользователь проинформирован, что проблема будет разрешена в последующем релизе продукта либо программной ревизии (patch) к нему.