

Положение о технической поддержке Гильдии разработчиков
(распространяется на АСМТ «Наполеон» текущей версии).

г. Ярославль 2018

Содержание:

1	ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.	3
1.1	Что такое Техническая поддержка	3
1.2	Зона ответственности	3
2	ОПИСАНИЕ УСЛУГ БАЗОВОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.	4
2.1	Получатель базовой технической поддержки.	4
2.2	Порядок приёма и обработки обращений в службу технической поддержки	4
2.3	Результат и сроки получения услуги.	5
2.4	Почему важно правильно и максимально корректно составить запрос в службу технической поддержки.	6
3	Дополнительные Платные услуги для базовой технической поддержки.	7
4	Индивидуальная техническая поддержка (SLA).	8

1 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.

Настоящее Положение о технической поддержке устанавливает единые для всех пользователей программ комплекса АСМТ Наполеон правила и условия оказания технической поддержки независимо от давности приобретения неисключительной лицензии на использование программного обеспечения, объема приобретенных лицензий и выбранных программ.

1.1 Что такое Техническая поддержка

Под технической поддержкой подразумевается помощь в решении отдельных проблем возникших в ходе использования АСМТ Наполеон, а так же помощь пользователям и (или) администраторам АСМТ Наполеон в разрешении сложностей в работе приложений.

С целью эффективного использования всех возможностей технической поддержки настоятельно рекомендуется подробно ознакомиться с положением.

1.2 Зона ответственности

Специалисты службы технической поддержки **оказывают консультации и помощь** по следующим направлениям:

- Установка АСМТ Наполеон на ПК и мобильные устройства.
- Настройка процессов внутри АСМТ Наполеон.
- Консультации по функционалу и использованию АСМТ Наполеон.
- Помощь в обнаружении ошибок и устранении проблем, возникающих во время эксплуатации АСМТ Наполеон.

Специалисты службы технической поддержки **не гарантируют помощь** по следующим вопросам:

- Ведение учёта в КИС (1С и т.п.).
- Вопросы администрирования IT инфраструктуры и сетей.
- Вопросы диагностики баз данных КИС и АСМТ Наполеон и приложений, установленных на ПК заказчика.
- Вопросы установки дополнительного ПО, не относящегося к АСМТ Наполеон.
- Вопросы сетевых настроек Заказчика.
- Вопросы взаимодействия с поставщиками других услуг.
- Непосредственная установка любых программ и компонентов.

Гильдия разработчиков (далее Компания) готова пересмотреть зоны ответственности в индивидуальном порядке и зафиксировать их в SLA (см раздел 4).

2 ОПИСАНИЕ УСЛУГ БАЗОВОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

Базовая техническая поддержка доступна для всех компаний, когда либо приобретавших АСМТ Наполеон напрямую, либо через партнёрские организации. Базовая техническая поддержка осуществляется в соответствии с установленным регламентом и не требует заключения договора.

2.1 Получатель базовой технической поддержки.

Получателем базовой технической поддержки является **администратор системы, либо ключевой пользователь, но не более двух представителей компании заказчика**. Это специалист компании заказчика, который имеет непосредственное отношение к функционированию АСМТ Наполеон и способный аккумулировать все вопросы конечных пользователей и грамотно осуществлять обращения в службу технической поддержки от своего имени.

Обращения в службу технической поддержки конечными пользователями системы (торговые представители, супервайзеры и т.д.) будут приняты к сведению, но Компания не гарантирует решения данных вопросов в формате базовой технической поддержки. В первую очередь по причине невозможности получить требуемую информацию и влиять на технические процессы заказчика.

2.2 Порядок приёма и обработки обращений в службу технической поддержки

2.2.1 Перед обращением убедитесь в отсутствии описания вашего случая в базе знаний (<http://grsoft.ru/wiki/doku.php>). По статистике более 80% сбоев касаются настроек и обмена, все стандартные случаи уже описаны. Если случай уже размещён в базе знаний – специалисты Компании ответят ссылкой на соответствующий раздел.

2.2.2 Обращения в службу технической поддержки осуществляются **по электронной почте** (info@grsoft.ru).

2.2.3 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:

- Название проекта (часто оно фигурирует в номере версии приложений), либо название компании – заказчика.
- Контактные данные автора обращения.
- Подробное описание действий по воспроизведению проблемы.
- Если вопрос касается корректности данных – требуется приложить к письму базу данных с мобильного устройства, либо ссылку на архив каталога обмена.

Другие формы обращений могут быть не обработаны.

2.2.4 Классификация обращений:

1.1.1 Критическая ошибка. Ошибка, приводящая к полной остановке функционирования Программы АСМТ Наполеон, делающая невозможным использование основных ее функций.

- 1.1.2 **Серьезная ошибка.** Полный отказ функции одного из компонентов Программы АСМТ Наполеон при сохранении общей работоспособности Программы АСМТ Наполеон.
- 1.1.3 **Незначительная ошибка.** Ошибка, не влияющая на нормальную работу Программы для АСМТ Наполеон, однако влияющая на работу одного из компонентов и не блокирующая работу других компонентов или всей Программы АСМТ Наполеон. Случайная ошибка, которая не возникает повторно.
- 1.1.4 **Информационный запрос.** Обращение за дополнительной информацией касательно настройки, эксплуатации и функционирования Программы АСМТ Наполеон. Ответ на информационный запрос не предполагает ответов на вопросы, не относящиеся к настройкам, эксплуатации и функционированию Программы АСМТ Наполеон.

2.2.5 **Формы коммуникации.** Специалисты Компании вправе **самостоятельно выбрать удобный вариант** дополнительной коммуникации, если этого требует задача, либо это ускорит её решение. В качестве таких вариантов могут быть: Удалённое подключение (RDP, Ammy Admin, Team Viewer), On-line конференция и т.д.

2.2.6 Обращения могут не получить решения по следующим причинам:

- Невозможно повторить описанную проблему на имеющемся оборудовании, проблема явно не носит массового характера.
- Администратор системы не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Вопрос требует значительных изменений ПО, переработки алгоритма, объёмного тестирования.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- В обращении проблема описана неполно, получатель не может предоставить дополнительную информацию или доступ к данным.

2.3 *Результат и сроки получения услуги.*

Среднее время реакции. Компания приложит все разумные усилия, чтобы обеспечить следующее среднее время ответа на обращения при базовой технической поддержке:

Класс обращения:	Время первого ответа:	Время исправления дефекта:
Критическая ошибка	1 (один) рабочий день	До 3 (трех) рабочих дней
Серьезная ошибка	1 (один) рабочий день	5 (пять) рабочих дней
Незначительная ошибка	2 (два) рабочих дня	7 (семь) рабочих дней
Информационный запрос	1 (один) рабочий день	-

2.3.1 Время работы службы, оказывающей базовую техническую поддержку: с 10:00 до 17:00 (по Московскому времени) в будние дни, кроме официальных нерабочих дней и государственных праздников.

Время решения проблемы указанной в обращении для данного вида технической поддержки не фиксировано, результатом получения услуги может быть:

- Ссылка на раздел базы знаний, с достаточно подробным описанием варианта решения возникшей проблемы.
- Консультация специалиста в форме электронного письма.
- Передача файлов ПО или доступ для массового обновления мобильных приложений, разработанных для заказчика.
- В исключительных случаях контакт с получателем услуги по альтернативным каналам связи, если это требуется для локализации проблемы.

2.4 Почему важно правильно и максимально корректно составить запрос в службу технической поддержки.

Правильно составленный запрос гарантирует, что Ваш запрос сразу попадет к нужному специалисту, будет истолкован правильно и у специалистов технической поддержки не возникнет встречных вопросов, следовательно, и ответ будет дан своевременно.

3 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ БАЗОВОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

Если по каким-либо причинам условия или перечень предлагаемых услуг в формате базовой технической поддержки вам кажется недостаточным – вы можете воспользоваться дополнительными платными услугами.

Оплата данных услуг разовая, она не подразумевает какого-либо платного фиксированного тарифа.

Услуга	Продолжительность	Стоимость
Удалённое подключение к КИС, СУБД, АСМТ Наполеон заказчика и поиск проблемы. Не оплачивается, если найдена ошибка разработчика АСМТ Наполеон, влияющая на представление данных.	1 рабочий день	6 000р.
Обучение администратора системы (обучение двумя специалистами, удалённо)	1 рабочий день	7 500р.
Выезд высококвалифицированного специалиста на территорию заказчика (для Центрального региона РФ)	1 рабочий день	15 000р.

4 ИНДИВИДУАЛЬНАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА (SLA).

Компания готова оказывать услуги поддержки всем пользователям АСМТ Наполеон в проекте любого уровня сложности и охвата. Для компаний, которым по очевидным причинам недостаточно базовой технической поддержки мы готовы предложить высокий уровень сервиса, который в себя включает:

1. Поддержку всех пользователей системы (до 10 000 сотрудников).
2. Закреплённые специалисты, знающие особенности проекта.
3. Ведение базы знаний проекта.
4. Работа в несколько смен, покрытие всех часовых поясов на территории РФ.
5. Индивидуальные регламенты на получение и выполнение обращений.
6. Автоматический сбор информации о сбоях системы и исправление ошибок «в фоновом режиме».
7. Администрирование ПО на территории заказчика или облачных хранилищах.
8. Ответственность разработчика за невыполнение регламента.

Эти и многие другие параметры технической поддержки мы готовы обсуждать и фиксировать в договоре (SLA) Стоимость поддержки будет сформирована исходя из требуемых характеристик.