

Регламент гарантийной поддержки продукта «Корпоративный портал Инкоманд»

Термины и определения

В настоящем документе используются термины и определения в соответствии с EULA (доступны по ссылке <https://incomand.ru/eula>), а также следующие термины и определения:

Гарантийная поддержка - комплекс мероприятий, нацеленных на обеспечение работоспособности ПО и его функционирования в соответствии с эксплуатационной документацией на ПО.

Время реакции - время, прошедшее между обращением от Пользователя и подтверждением со стороны специалиста Правообладателя о получении обращения.

Обращение (запрос на поддержку), далее обращение - запрос, переданный Пользователем Правообладателю при помощи информационной системы обработки запросов, согласно категориям и уровням влияния на бизнес-процесс работы Пользователя.

Инцидент - неработоспособность ПО в целом или отдельных его функций, а также несоответствие функционирования ПО актуальной эксплуатационной документации. Инциденты могут быть как вызванными дефектами ПО, так и вызванными другими факторами, такими как неверная настройка, ошибки развертывания и эксплуатации, не зависящими от качества ПО.

Дефект — это несоответствие между функционированием ПО согласно эксплуатационной документации и фактическим поведением продукта, вызванное ошибками при проектировании, разработке или отладке продукта. Дефекты могут привести к инцидентам, если их не обнаружить и не исправить. Принадлежность инцидента к дефекту (наличие дефекта) подтверждается его воспроизводимостью на разных экземплярах продукта (в том числе на экземплярах продукта, которые не подвержены влиянию решений, основанных на ПО), а также экспертным заключением Правообладателя. В случае любых противоречий экспертное заключение Правообладателя имеет преимущество.

Объект гарантийной поддержки

Гарантийная поддержка распространяется на ПО «Портал Инкоманд», поставляемое Правообладателем Пользователю в соответствии с лицензионным договором, в рамках приобретенной версии.

Примечание - Конкретная версия и иные существенно значимые технические характеристики, индивидуализирующие версию ПО, определяются и указываются в документах, на основании которых Пользователь приобретает право на использование ПО (Лицензионный договор / Сублицензионный договор / Сертификат).

Гарантийная поддержка распространяется только на те элементы ПО «Портал Инкоманд», которые:

- эксплуатируются в промышленной среде Пользователя;
- используются в стандартных условиях эксплуатации в соответствии с документацией на ПО «Портал Инкоманд».

Гарантийная поддержка не распространяется:

- на стороннее и/или общесистемное программное обеспечение, взаимодействующее с ПО «Портал Инкоманд» и не являющееся частью ПО «Портал Инкоманд»;
- на модификации и адаптации ПО «Портал Инкоманд», являющиеся результатом заказной разработки. Гарантийная поддержка результатов заказной разработки осуществляется согласно соответствующим договорным материалам.

Состав гарантийной поддержки

В рамках гарантийной поддержки оказываются следующие услуги:

- обработка обращений по инцидентам, вызванных дефектом ПО;

Примечание - Локализация и устранение инцидентов, не связанных с дефектом ПО, осуществляется в рамках отдельных договорных отношений либо приобретенных сертификатов на ИТ-услуги.

- обработка информационных запросов;
- доступ на клиентский портал <https://clients.emdev.ru>;
- получение обновлений в рамках приобретенной версии ПО «Портал Инкоманд».

Примечание - Конкретная версия и иные существенно значимые технические характеристики, индивидуализирующие версию ПО, определяются и указываются в документах, на основании которых Пользователь приобретает право на использование ПО (Лицензионный договор / Сублицензионный договор / Сертификат).

Работа с обращениями

Создание обращения

Прием обращений от пользователей осуществляется на клиентском портале по адресу <https://clients.emdev.ru>.

Информационный запрос создается в свободной форме.

Обращение об инциденте создается в соответствии с требованиями, приведенными в Приложении А.

Услуги гарантийной поддержки начинают оказываться с момента создания обращения Пользователем на клиентском портале Правообладателя.

При возникновении критичных запросов от пользователей, присланных по электронной почте, или полученных по телефону, допускается внесение обращения самостоятельно представителем Правообладателя либо начало выполнения работы без фактического наличия обращения, при этом Пользователь обязуется зарегистрировать обращение в системе постфактум.

Жизненный цикл обращения

Жизненный цикл обращения включает следующие этапы:

Регистрация – прием представителем Правообладателя обращения от Пользователя, присвоение ему регистрационного номера, уведомление Пользователя о приемке обращения. При этом обращению присваивается статус «Принято в работу».

Классификация – определение вида обращения (инцидент, информационный запрос) и, если обращение определено как инцидент, определение его приоритетности (критичности) в соответствии с таблицей 1.

Обработка обращения - анализ обращения, при необходимости запрос дополнительных сведений от Пользователя, формирование постановки задачи и передача обращения в работу либо отказ в выполнении данного обращения.

Примечание – Если мероприятия по воспроизведению инцидента потребуют привлечения значительных ресурсов, Правообладатель информирует об этом Пользователя, а Пользователь самостоятельно принимает решение о продолжении данных работ Правообладателем, а также берет на себя обязательство оплатить все затраты согласно тарифам Правообладателя в случае инцидента, не вызванного дефектом ПО.

Выполнение обращения – осуществляется в соответствии с таблицей 2, после выполнения обращения ему присваивается статус «Выполнено».

Отказ в выполнении обращения – в выполнении обращения может быть отказано в следующих случаях:

- несоответствие обращения условиям гарантийной поддержки;
- длительное (более 5 календарных дней) отсутствие ответа со стороны Пользователя на запрос дополнительных сведений по данному обращению;
- обращение отозвано Пользователем.

При этом обращению присваивается статус «Принято в работу».

Приоритетность (критичность) инцидентов

Таблица 1

Уровень проблемы	Характеристика инцидента
1 – Критично	ПО не работает в целом, либо не работают или работают некорректно его основные функции, что приводит к невозможности использовать ПО.
2 – Важно	Невозможность выполнения или некорректное выполнение отдельной функции ПО, влияющая на работу одной или нескольких возможностей ПО.
3 – Несущественно	Неправильная работа отдельных функций ПО, не влияющая на работу ПО в целом.

Параметры выполнения обращений

Таблица 2

Вид обращения	Причина	Приоритетность (критичность)	Время реакции на обращени е, раб. ч	Результат выполнения обращения
Инцидент	Вызван дефектом ПО	1-Критично	8	Выпущено дополнение (hot-fix) и передано Пользователю для установки или предложен вариант обхода данной проблемы для продолжения использования продукта
		2-Важно	16	Задача на доработку добавлена в бэклог продукта или предложен вариант обхода данной проблемы для продолжения использования продукта
		3- Несущественно	32	Задача на доработку добавлена в бэклог продукта
	Вызван прочими причинами	-	-	Локализация и устранение осуществляется в рамках отдельных договорных отношений либо приобретенных сертификатов на ИТ- услуги

Контакты и режим оказания гарантийной поддержки

Контакты

Клиентский портал Правообладателя: <https://clients.emdev.ru/>

E-mail: incomand-support@emdev.ru

Телефон: 8 800 5555 77 1

Режим оказания гарантийной поддержки

Рабочие дни с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 (время московское).

Суббота, воскресенье – выходные дни.

Сервисы клиентского портала Правообладателя функционируют круглосуточно (24 часа 7 дней в неделю).

ПРИЛОЖЕНИЕ А. Требования к содержанию обращения об инциденте

Обращение об инциденте должно в общем случае включать в себя следующие сведения:

1. **Краткое описание.** Суть инцидента с указанием задействованного в инциденте функционала.
2. **Предусловие.** Описание условий, исходного состояния системы для воспроизведения инцидента. Например: должно быть несколько пользователей в системе или система должны быть в определённом состоянии на момент воспроизведения дефекта или окружение пользователя должно быть настроено определённым образом.
3. **Воспроизведение.** Пошаговое описание последовательности действий, в результате которых можно наблюдать инцидент.
4. **Ожидаемый результат.** Описание корректного результата согласно эксплуатационной документации, базе знаний, учебным материалам. Следует приводить ссылку на подтверждающие материалы.
5. **Фактический результат.** Описание текущего некорректного результата
6. **Приложения.** Материалы, которые могут помочь при воспроизведении инцидента, такие как:
 - скриншоты и/или запись экрана с воспроизведением инцидента, если инцидент имеет визуальную составляющую;
 - файлы логов в период возникновения инцидента;
 - связанных lag-файлов;
 - прочие материалы на усмотрение Пользователя.

Примечание - Правообладатель может запросить дополнительные сведения, не перечисленные в настоящих требованиях, которые сочтет необходимыми для воспроизведения инцидента. В случае непредоставления или предоставления в некорректном запрошенных сведений, Правообладатель оставляет за собой право признать обращение об инциденте несоответствующим требованиям данного регламента.