

Регламент технической 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:

Уполномоченная организация – юридическое лицо, осуществляющее техническое обслуживание ПО Инкоманд по договору с Пользователем.

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.

Консультация - услуга, связанная с эксплуатацией ПО и/или с использованием существующей функциональности в соответствии с актуальной эксплуатационной документацией на ПО.

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 технической поддержки

Техническая поддержка распространяется на ПО «Портал Инкоманд», поставляемое Правообладателем Пользователю в соответствии с лицензионным договором, в рамках приобретенной версии и в поддерживаемых конфигурациях, которые приведены в технической документации к продукту.

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).

Техническая 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».

Техническая 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 выполненных Пользователем самостоятельно или с привлечением сторонних исполнителей.

Техническая поддержка предоставляется Пользователям либо Уполномоченным организациям. Порядок обращения за услугой «Техническая поддержка» определяются исходя из условий приобретенного уровня технической поддержки (см. «Уровни технической поддержки»).

Состав технической поддержки

Техническая поддержка ПО «Портал Инкоманд» в общем случае включает в себя следующие виды услуг:

- право на получение обновлений в рамках приобретенной версии ПО «Портал Инкоманд»;
- обработка обращений по инцидентам, вызванных дефектом ПО;

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

- предоставление патчей для критических уязвимостей безопасности в рамках приобретенной версии ПО «Портал Инкоманд»;
- доступ на клиентский портал <https://clients.emdev.ru>;
- получение услуг в рамках имеющихся часов консультаций (см. «Уровни технической поддержки»):
 - ✓ установка обновлений ПО «Портал Инкоманд» на сервер Заказчика;
 - ✓ настройка ПО «Портал Инкоманд» штатными средствами согласно требованиям (создание новых страниц, контента, конфигурация портлетов);
 - ✓ консультации по использованию и администрированию ПО «Портал Инкоманд»;
 - ✓ конфигурирование и администрирование ПО «Портал Инкоманд», работы по оптимизации баз данных;
 - ✓ аудит действий пользователей, формирование рекомендаций по оптимальному использованию ПО «Портал Инкоманд»;
 - ✓ локализация и устранение инцидентов, не связанных с дефектом ПО;
- право на получение отчета по количеству часов, израсходованных в рамках консультаций (не чаще 1 раза в квартал).

Примечания

1) 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).

2) В случае возникновения задач, не перечисленных в данном разделе (например задачи по модификации и/или адаптации портала) оказание услуг по решению таких задач может быть выполнено через покупку сертификатов на оказание ИТ-услуг.

Уровни технической поддержки

Уровни технической поддержки определяются тарифными планами, представленных в таблице 1.

Таблица 1.

	Уровень технической поддержки		
	«Стандартный»	«Расширенный»	«Оперативный»
1. Право на получение обновлений ПО Incomand	да	да	да
2. Проведение работ по обработке обращений:	да	да	да
<i>Время приема обращений</i>			
Инцидент уровня 1	Стандартное рабочее время	Стандартное рабочее время	Стандартное рабочее время
Инцидент уровня 2	Стандартное рабочее время	Стандартное рабочее время	Стандартное рабочее время
Инцидент уровня 3	Стандартное рабочее время	Стандартное рабочее время	Стандартное рабочее время
Консультации	Стандартное рабочее время	Стандартное рабочее время	Стандартное рабочее время
<i>Время реакции</i>			
Инцидент уровня 1	1 рабочий день	4 рабочих часа	1 рабочий час
Инцидент уровня 2	2 рабочих дня	2 рабочих дня	2 рабочих дня
Инцидент уровня 3	4 рабочих дня	4 рабочих дня	4 рабочих дня
Консультации	3 рабочих дня	2 рабочих дня	2 рабочих дня
3. Поддержка кластеризации	Нет	Да	Да
4. Предоставление извещений о наличии исправлений безопасности	Да	Да	Да
5. Контактное лицо (на обслуживаемый сервер)	1	2	2
6. Консультации, кол-во часов (в квартал, на обслуживаемый сервер)	20	40	40

Работа с обращениями

Создание обращения

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

Запрос на консультацию создается в свободной форме.

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

Услуги технической 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, запрос на консультацию) и, если обращение определено как инцидент, определение его приоритетности (критичности) в соответствии с таблицей 2.

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 3, после выполнения обращения ему присваивается статус «Выполнено».

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

- несоответствие обращения условиям технической поддержки;
- длительное (более 5 календарных дней) отсутствие ответа со стороны Пользователя на запрос дополнительных сведений по данному обращению;
- (для запросов на консультацию) выполнение обращения требует проведения трудоемких исследовательско-аналитических работ, которые возможны в рамках отдельных договорных отношений либо приобретенных сертификатов на ИТ-услуги;

- обращение отозвано его инициатором.

При этом обращению присваивается статус «Отказ».

Приоритетность (критичность) инцидентов

Таблица 2

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 3

Вид обращения	Причина	Приоритетность (критичность)	Результат выполнения обращения
Информационный запрос	-	-	Предоставлена информация по сути запроса
Инцидент	Вызван дефектом ПО	1-Критично	Выпущено дополнение (hot-fix) и передано Пользователю для установки или предложен вариант обхода данной проблемы для продолжения использования продукта
		2-Важно	Задача на доработку добавлена в бэклог продукта или предложен вариант обхода данной проблемы для продолжения использования продукта
		3-Несущественно	Задача на доработку добавлена в бэклог продукта
	Вызван прочими причинами	-	Локализация и устранение осуществляется в рамках часов консультаций или отдельных договорных

			отношений приобретенных сертификатов на ИТ- услуги	либо
--	--	--	--	------

Контакты и режим оказания технической поддержки

Контакты

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

E-mail: incomand-support@emdev.ru

Телефон: 8 800 5555 77 1

Режим оказания технической 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 log-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.