



ПК "БАСПРО ОПТИМА"

РЕГЛАМЕНТ  
ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ  
ПРОГРАММНОГО  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ

*ПК "БАСПРО Оптима"*

ТЮМЕНЬ, 2019

## Оглавление

Введение.....	2
Техническая поддержка .....	3
Обязанности лицензиара.....	4
Обязанности лицензиата .....	5
Порядок взаимодействия .....	6
Доступность .....	9
Эскалация .....	10

## Введение

Настоящий регламент устанавливает единый порядок, определяет сроки, последовательность действий и ответственность Лицензиара и Лицензиата при Техническом обслуживании ПК «БАСПРО Оптима» (далее – Система).

В документе используются следующие термины и определения:

**Лицензиат** - компания пользователей ПК «БАСПРО Оптима».

**Лицензиар** - компания-разработчик ПК «БАСПРО Оптима».

**Дефект (ошибка)** - поведение Системы, противоречащее условиям проектной и/или эксплуатационной документации, при условии, что среда функционирования, на которую установлена данная Система, соответствует аппаратно-программным требованиям.

**Аппаратно-программные требования** – это требования, предъявляемые к среде функционирования и техническим средствам, необходимым для нормального функционирования Системы.

**Среда функционирования** – оговоренный в технических условиях эксплуатации программного продукта набор программного и аппаратного обеспечения (операционная система, системы управления данными и базами данных, драйверы, офисные приложения, оборудование и др.), требующийся для нормального функционирования программы и не входящий в комплект поставки.

**Запрос** – обращение пользователя к контактному лицу разработчика, ответственному за Систему на срок ее технической поддержки за консультацией по техническому вопросу или для устранения возможного дефекта.

Запрос должен быть выполнен письменно или по электронной почте. Ответ контактного лица разработчика также должен быть предоставлен письменно или по электронной почте.

## Техническая поддержка

Техническая поддержка включает в себя:

- Консультирование контактных лиц Лицензиата по техническим вопросам, не описанным в эксплуатационной документации, в том числе:
  - оказание помощи по установке и настройке программного обеспечения;
  - оказание помощи по идентификации и устранению дефектов и сообщений об ошибках в Системе.
- консультации по оптимизации параметров производительности Системы и среды функционирования.
- Устранение дефектов в программных кодах Системы и исправлению ошибок в эксплуатационной документации, если на такие дефекты и ошибки обращено внимание Лицензиата в период применения настоящего Регламента.
- Улучшение эргономичности интерфейса Системы.
- Обеспечение эффективной совместимости со средой функционирования, обеспечение повышения производительности и стабильности работы Системы посредством регулярного предоставления версий Системы в период применения настоящего Регламента.
- Предусматривает развитие функциональности модулей ПК «БАСПРО Оптима», в рамках плана развития компании производителя (ООО «ИНФА»).
- Предоставление версий программного обеспечения (2 раза в год).

Работы, которые не предусмотрены в составе услуг технической поддержки:

- Обучение новых сотрудников Лицензиата.
- Переустановки Системы на новое оборудование Лицензиата.
- Устранение последствий вмешательства Лицензиата в функционирование системы, не предусмотренное эксплуатационной документацией (в том числе, переустановку Системы).
- Осуществление резервного копирования и восстановления Системы из резервных копий.
- Реализация новых возможностей и изменений Системы, не предусмотренных проектной и эксплуатационной документацией и настоящим Регламентом.
- Внесение и корректировка имеющихся данных пользователей в Системе.

## Обязанности лицензиара

Лицензиар осуществляет техническую поддержку системы со дня подписания договора на техническую поддержку в течение срока, оговоренного договором на техническую поддержку.

В течение срока технической поддержки системы Лицензиар обязуется:

- Принимать запросы от контактного лица Лицензиата и обрабатывать их в соответствии с настоящим Регламентом технической поддержки.
- Уведомлять пользователей об изменениях в команде разработчика, осуществляющей техническую поддержку в случаях, когда это влечет за собой:
  - изменение адреса для обращения по технической поддержке;
  - изменение количества единиц персонала по технической поддержке Системы.
- Обеспечивать учет единой версионности экземпляров Системы, поставленных Лицензиату и его аффилированным лицам, в отношении которых предоставляется техническое сопровождение в соответствии с настоящим Регламентом, с обязательной нумерацией патчей, релизов и версий Системы и ведением журнала истории изменений.
- Поддерживать тестовую среду функционирования Системы на стороне Лицензиара в актуальном состоянии для эффективной обработки запросов.
- Обеспечивать собственное предварительное тестирование патчей, релизов и версий Системы на собственных мощностях перед поставкой Лицензиату.
- Обеспечить возможность получения Лицензиатом всех обновлений и новых версий Системы, выпущенных Лицензиаром в период применения настоящего Регламента.
- Осуществлять сбор предложений Лицензиата по улучшению Системы. Если эти предложения не противоречат общему направлению развития Системы, то Лицензиар имеет право реализовать эти предложения в новой версии или обновлении Системы.
- Предоставлять консультации по техническим вопросам, не описанным в эксплуатационной документации и документацию в объеме, необходимом для применения изменений в Системе специалистами Лицензиата или непосредственно принимать участие в установке и настройке изменений Системы на стороне Лицензиата.
- Осуществлять поставку актуальной эксплуатационной документации на Систему по запросу Лицензиата и при выходе новых релизов и версий Системы, не позднее 15 календарных дней после поставки измененных версий Системы.

## Обязанности лицензиата

Для обеспечения более эффективной обработки запросов Лицензиат обязуется:

- Отправлять запросы только от контактного лица Лицензиата.
- В указанные настоящим регламентом сроки предоставлять материалы, необходимые для анализа и разрешения запроса.
- Уведомлять Лицензиара об изменениях в промышленной среде функционирования Системы (аппаратном и программном обеспечении), которые могут повлиять на работоспособность Системы.
- Обеспечить наличие выделенного сотрудника со стороны Лицензиата, ответственного за тестирование и применение обновлений Системы, поставляемых Лицензиаром.
- Использовать в переписке и устном общении идентификаторы запросов, сообщаемых Лицензиаром, для однозначного определения обсуждаемого запроса.
- Осуществлять резервное копирование данных и состояния Системы в соответствии с внутренними стандартами Лицензиата об актуальности резервных копий системы.
- Обеспечить возможность восстановления Системы из резервных копий в случае возникновения необходимости.

# ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

## Порядок взаимодействия

### **Взаимодействие контактных лиц**

Все запросы пользователей Системы передаются Контактному лицу Лицензиата. Контактное лицо Лицензиата, в свою очередь, отправляет запросы Контактному лицу Лицензиара по электронной почте.

### **Регистрация запроса**

В течение одного рабочего дня с момента получения запроса, Контактное лицо Лицензиара регистрирует запрос в информационной системе отслеживания запросов на стороне Лицензиара и сообщает контактному лицу Лицензиата, о начале работ по запросу и планируемую дату завершения анализа запроса, а также идентификатор запроса.

### **Срок анализа запроса**

Стандартное время выполнения анализа запроса Лицензиаром не должно превышать 2 рабочих дня с момента получения запроса, при условии своевременного предоставления необходимого описания проблемы в соответствии с п. 5 к настоящему Регламенту.

В сложных случаях, время выполнения анализа запроса должно согласовываться с Лицензиатом, о чем Контактное лицо Лицензиата должно быть уведомлено по электронной почте не позднее, чем через 2 рабочих дня с момента получения запроса.

### **Полнота предоставляемой информации**

В случае невозможности анализа в срок, установленный настоящим Регламентом, по вине Лицензиата (непредставление необходимых материалов, детального описания дефекта и проч.) контактное лицо Лицензиара уведомляет контактное лицо Лицензиата об этом факте и сообщает новый срок завершения анализа относительно даты выполнения Лицензиатом обязательств по запросу.

### **Результат анализа**

По истечению срока, установленного настоящим Регламентом, на основе результатов анализа запроса Лицензиар отправляет Лицензиату один из следующих ответов:

- Дату и время проведения консультации сотрудника Лицензиата.
- Дату устранения дефекта.

# ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- Отказ в выполнении запроса, как запроса, не соответствующего составу технической поддержки.

## Состав работ

В состав работ по выполнению запроса входит подготовка, установка обновления Системы силами Лицензиата и/или Лицензиара и регистрация подтверждения установки обновления Системы от Лицензиата. Допускается одно обновление Системы для выполнения нескольких запросов, при условии, что этот факт согласован Контактным лицом Лицензиата.

## Срок выполнения запроса

В случае, если планируемый срок выполнения запроса превышает 5 рабочих дней, контактное лицо Лицензиара обязано предоставить контактному лицу Лицензиата информацию о составе работ, необходимых для выполнения запроса, и согласовать сроки выполнения запроса.

## Уровни критичности запросов Лицензиата и сроки их решения

Устанавливаются три уровня критичности запросов Лицензиата и следующие сроки устранения:

Уровень	Описание	Сроки устранения инцидента
<i>Высокий</i>	Проблема, приводящая к полной неработоспособности Системы в целом или отдельных модулей.	Не более 48 часов рабочего времени. Время может быть увеличено на период предоставления Лицензиатом исходных данных для выявления ошибки на площадке Лицензиара, в случаях, когда необходимо предоставление данных.
<i>Средний</i>	Проблема, которая влияет на работоспособность ключевых функций системы.	Не более 96 часов рабочего времени. Время может быть увеличено на период предоставления Лицензиатом исходных данных для выявления ошибки на площадке Лицензиара, в случаях, когда необходимо предоставление данных.
<i>Низкий</i>	Остальные проблемы, не относящиеся к Высокому и Среднему приоритетам.	Лицензиар примет все обоснованные меры, чтобы включить исправление данной ошибки в очередной релиз или версию Системы.



# ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

## Подтверждение о выполнении запроса

После выполнения запроса контактное лицо Лицензиара высылает контактному лицу Лицензиата электронное письмо с отметками о завершении работ по запросам. По требованию Лицензиата запрос может быть открыт повторно. В этом случае Контактное лицо Лицензиара сообщает о новом сроке планируемого выполнения запроса.

## Схема обработки запросов

Визуально порядок взаимодействия отображен на схеме 1:

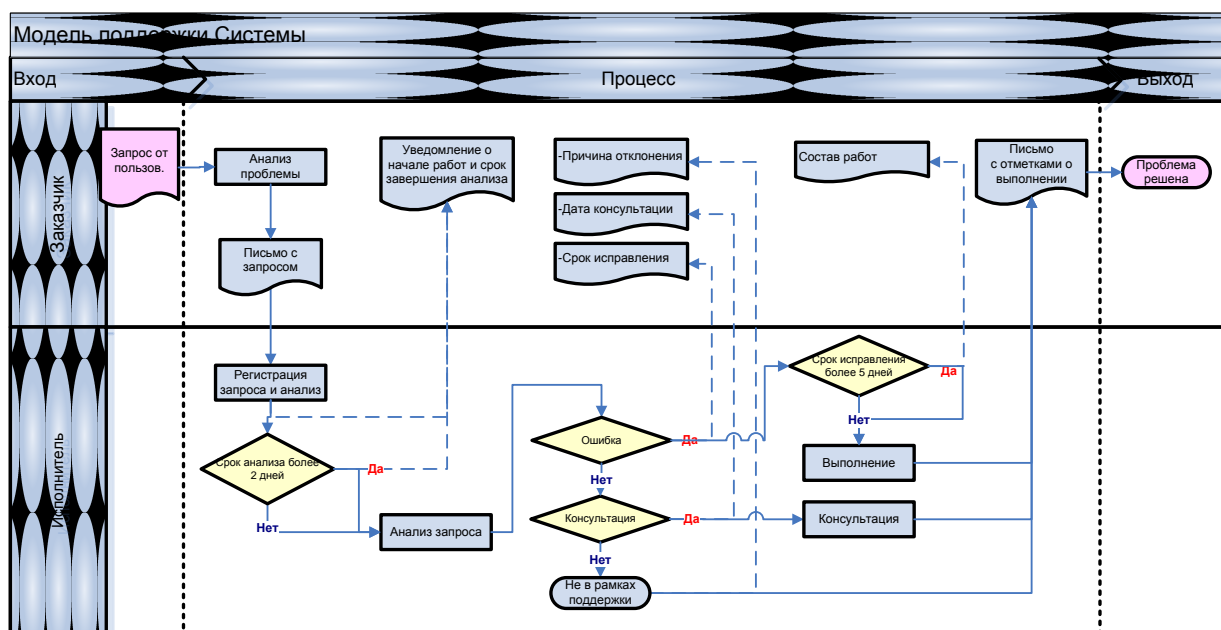


Схема 1. Модель поддержки Системы.

## Доступность

Лицензиар рассматривает запросы по технической поддержке от Лицензиата с понедельника по пятницу, кроме выходных и государственных праздников, с 8.00 до 16.00 по московскому времени по электронной почте. Адрес электронной почты: support@baspro.ru.

В экстренных случаях возможно обращение по телефонам:

- 8 (3452) 46-70-05
- 8 (3452) 46-65-89

### Документирование запроса на поддержку

При обращении необходимо указать:

- В заголовке письма:
  - кратко сформулировать суть вопроса (обязательно).
- В тексте письма:
  - Фамилию, имя, отчество и должность обратившегося за технической поддержкой.
  - Запрос на предоставление технической поддержки, освещающий следующие вопросы:
    - Описание проблемы. По возможности, копию экрана.
    - Точный порядок действий пользователя, стабильно приводящий к возникновению проблемы. В случае нестабильного появления проблемы, необходимо обязательно отметить этот факт и указать периодичность проявления проблемной ситуации.
    - Информация о том, каким образом, по мнению пользователя, должна работать Система в описанной ситуации и, если последнее неочевидно, то причины именно такой работы Системы.

Если письмо содержит несколько запросов, каждый из них должен быть выделен в отдельный абзац и иметь отдельный порядковый номер.

# ЭСКАЛАЦИЯ

## Эскалация

В случае существенных нарушений данного Регламента Лицензиаром, Лицензиат имеет право эскалировать запрос на руководство Лицензиара.

В случае существенных нарушений данного Регламента Лицензиатом, Лицензиар имеет право эскалировать запрос на руководство Лицензиата.