

**ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

**«Digit Вики»**

**Положение о технической поддержке**

Листов 10

2023

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие положения .....	3
2 Требования к режимам функционирования ПО.....	4
3 Требования к порядку проведения ремонтно-восстановительных работ .....	5
4 Требования к порядку обращения в службу поддержки .....	6
5 Требования к порядку устранения неисправностей .....	7
6 Взаимодействие сторон в процессе оказания услуг .....	10

## **1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящее положение определяет порядок взаимодействия пользователей со службой технической поддержки программного обеспечения «Digit Вики» (далее – ПО). Требования могут корректироваться исходя из потребностей пользователей.

## **2 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЖИМАМ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПО**

Годовой цикл эксплуатации программного обеспечения «Digit Вики» – ежедневно, без выходных, при условии, что серверы и коммуникационное оборудование работают круглосуточно.

ПО должно функционировать в следующих режимах: штатном, автономном.

Штатный режим является основным режимом функционирования, при котором поддерживается выполнение всех заявленных функций. В этом режиме ПО должно обеспечивать работу всех пользователей. В штатном режиме должно быть обеспечено выполнение целевых функций 24 часа в день, 365 дней в году за исключением периодов технического обслуживания, предусмотренных технической документацией.

Автономный режим является вспомогательным режимом функционирования отдельных элементов ПО, когда все или отдельные их функции становятся недоступными для пользователей. В этом режиме осуществляются техническое обслуживание, реконфигурация, модернизация и совершенствование компонентов ПО, а также резервное копирование информационного наполнения и конфигурационных файлов.

### **3 ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРОВЕДЕНИЯ РЕМОНТНО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ РАБОТ**

Ремонтно-восстановительные работы выполняются специалистами со стороны разработчика и направлены на восстановление ПО.

Проведение ремонтно-восстановительных работ осуществляется в следующем порядке:

- пользователь оформляет заявку по электронной почте;
- специалист со стороны разработчика производит текущую диагностику, мониторинг и администрирование ПО удаленно. Если возникает необходимость проведения работ непосредственно на площадке, специалисту со стороны разработчика предоставляется такая возможность;
- специалист со стороны разработчика выполняет работы по системно-техническому обслуживанию (восстановление работоспособности, текущее конфигурирование, консультация) в установленные сроки.

## **4 ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ**

В случаях неработоспособности ПО пользователь должен своими силами провести первоначальную диагностику и убедиться, что причина не находится в зоне ответственности пользователя.

Для оповещения о неработоспособности ПО пользователь должен направить заявку с результатами первичной диагностики и подтверждением того, что причина не находится в зоне ответственности пользователя. Заявка должна быть направлена в адрес технической поддержки.

Заявка должна содержать следующую информацию:

- наименование организации, в которой была зафиксирована ошибка;
- учётная запись, под которой выявилась неисправность;
- пошаговое описание действий, которые привели к обнаружению неисправности;
- описание процессов, которые должны были запуститься при выполнении действий;
- результат выполнения действий.

Заявки должны регистрироваться круглосуточно, в порядке их поступления, и обрабатываться в сроки согласно таблице 1.

После обработки заявки специалист технической поддержки сообщает о результате проведения работ по адресу электронной почты, с которой поступила заявка.

## 5 ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

В период гарантийной технической поддержки обеспечивается устранение выявленных программных ошибок в функциональных возможностях ПО.

В зону ответственности разработчика не входит устранение неисправностей, выявленных на стороне пользователя и на стороне третьих лиц (провайдера связи, поставщика электропитания и т. д.).

В случае наступления инцидентов, вызванных программной ошибкой в функционале ПО, принимаются время реакции и лимит времени на устранение инцидентов согласно таблице 1. Отсчет времени начинается с времени создания инцидента пользователем.

Таблица 1 – Приоритеты инцидентов, время реакции и лимит времени на устранение инцидентов

Приоритеты	Время проведения работ (в часовом поясе пользователя)	Время реакции на устранение	Лимит времени на устранение	Примечание
1 приоритет (наивысший)	Круглосуточно	1 рабочий час	8 рабочих часов	Полный отказ информационной системы на продуктивном сервере в течение более 20 минут, не позволяющий функционировать ПО для всех пользователей.
2 приоритет (высокий)	Рабочие дни с 09.00 до 18.00	4 рабочих часа	24 рабочих часа	Ошибки, находящиеся в зоне ответственности разработчика, которые блокируют работоспособность одного модуля ПО для всех пользователей.
3 приоритет (средний)	Рабочие дни с 09.00 до 18.00	8 рабочих часов	40* рабочих часов	Ошибки, находящиеся в зоне ответственности разработчика, которые оказывают существенное негативное влияние на работоспособность и выполнение основных функций модулей ПО. При этом отсутствует возможность временного (обходного) решения.
4 приоритет (низкий)	Рабочие дни с 09.00 до 18.00	8 рабочих часов	40 рабочих часов на предоставление ответа с указанием	Не относящийся к наивысшему, высокому, среднему приоритету. Невозможность выполнения одной или нескольких функций ПО, не относящихся к основному

Приоритеты	Время проведения работ (в часовом поясе пользователя)	Время реакции на устранение	Лимит времени на устранение	Примечание
			даты проведения обновления, в котором будет исправлена ошибка	функционалу. Незначительно влияет на работу модулей ПО. Невозможно решение без проведения анализа и доработки ПО. Наличие обходного решения.
* В случае если для устранения неисправности необходимо исправление кода и обновление системы, срок решения инцидента может быть увеличен по согласованию.				

Работы по устранению неисправности могут быть приостановлены в следующих случаях:

- разработчик в результате диагностики выявил, что неисправность находится в зоне ответственности пользователя. Разработчик информирует пользователя по электронной почте о выявленной неисправности в зоне его ответственности;
- разработчик в результате диагностики выявил, что неисправность находится в зоне ответственности третьих лиц. Разработчик информирует пользователя по электронной почте о выявленной неисправности в зоне ответственности третьих лиц;
- пользователю необходимо выполнить действия со своей стороны. Работы приостанавливаются до момента выполнения данного действия пользователем. Разработчик уведомляет пользователя по электронной почте;
- пользователю был отправлен запрос на получение дополнительной информации. Работы приостанавливаются до момента предоставления запрошенной информации пользователем;
- разработчик в результате диагностики выявил, что необходима дополнительная информация от третьих лиц для исправления неисправности. пользователю был отправлен запрос на получение дополнительной информации от третьих лиц. Работы приостанавливаются до момента предоставления запрошенной информации пользователем;
- отсутствие возможности связаться с пользователем, участие которых необходимо для устранения неисправности;
- исполнителю требуется доставить оборудование на объект – до момента доставки и установки оборудования;

– по иным обстоятельствам, возникшим не по вине разработчика.

В случаях, представленных выше, время приостановки работ не входит в учет продолжительности устранения неисправности.

В отдельных случаях разработчику может потребоваться выполнение технологических работ для устранения причин инцидента или недопущения повторения их в будущем. Время технологических работ устанавливается разработчиком – рабочие дни с 18:00 до 07:00, в выходные дни – круглосуточно.

## **6 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Организация взаимодействия с разработчиком ПО осуществляется через специалистов службы технической поддержки по следующим каналам:

Адрес технической поддержки: [support@smart-consulting.ru](mailto:support@smart-consulting.ru).

Телефон технической поддержки: 8(800)770-09-51.