

Регламент работы технической поддержки

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определенные данным регламентом, согласно установленным уровням обслуживания. Предоставление услуг поддержки со стороны Исполнителя, гарантирует качественное, своевременное и обязательное решение всех вопросов, связанных с эксплуатацией продуктов и решений. Приобретение программы поддержки также позволяет пользователю планировать расходы на сопровождение установленной системы. Техническая поддержка осуществляется только для обновленных продуктов.

Уровни обслуживания

- 1- Бесплатное обслуживание
- 2- Коммерческое обслуживание
- 3- Спецобращение

Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки программных продуктов и выпускаемого оборудования необходимо адресовать соответствующим производителям и поставщикам. В рамках технической поддержки программных продуктов не решаются вопросы сопровождения специализированных проектов сторонних разработчиков, если только эти вопросы не касаются ошибок и проблем в работе продуктов разработки ГК «ЭНТЕЛС». Исполнитель имеет право на изменение положений настоящего регламента. При этом Исполнитель обязуется выполнять условия настоящего регламента, существовавшие на дату подписания с пользователем договора на техническую поддержку, с целью недопущения ухудшения условий обслуживания.

Исполнитель обязуется публично объявлять об изменениях, внесенных в настоящий регламент.

1. Общие положения

1.1. Служба технической поддержки ГК «ЭНТЕЛС» оказывает поддержку партнёрам компании, покупателям, а также некоммерческим пользователям продуктов разрабатываемых компанией на основании действующего между компаниями договора.

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые данным регламентом, согласно установленным уровням обслуживания (**SLA** - Service Level Agreement).

1.2. Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, документации FAQ и воспользоваться поиском по форуму. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации или соответствующем обсуждении на форуме, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.

1.3. Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки, необходимо адресовать соответствующим специалистам компаний партнеров, разработчикам оборудования и т.п. В рамках технической поддержки не решаются вопросы сопровождения конкретных проектов, созданных для конечного пользователя компаниями-партнерами, если только эти вопросы не

касаются ошибок и проблем в работе программного обеспечения разрабатываемого компанией.

1.4. ГК «ЭНТЕЛС» оказывает услуги в области разработки и техсопровождения проектов автоматизации на платной основе, по отдельным договорам техсопровождения. По вопросам, связанным с настройкой программы, проектов и проблемами установки другого программного обеспечения.

2. Уровни обслуживания (SLA)

2.1. Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания (**SLA**– Service Level Agreement). Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение (и другими параметрами) и зависят от категории клиента и/или категории проблемы.

2.2. Режим работы службы технической поддержки

По рабочим дням с **8 до 17 часов** Московского времени. Кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России).

Время реакции на обращения включает в себя **только рабочее время** (за исключением работы сотрудников техподдержки по "спецобращениям").

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки (**SLA**). Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности критически важных проектов, или отдельных сервисов данных проектов.

Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

2.3. При этом вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала продукта, передаются для решения в отдел разработки компании «ЭНТЕЛС», с последующим выпуском обновления программного продукта. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки программного продукта.

2.4. Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность и полнота ответа клиента, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта и т.п.

Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от клиентов или пользователей системы. Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции определенного для данного уровня технической **поддержки**. В указанных случаях нет необходимости обращаться в службу поддержки по телефону или создавать сообщения в форуме, как правило, это не ускорит процесс решения проблемы.

2.5. Служба технической поддержки предоставляет следующие уровни обслуживания (SLA):

Для партнеров компании «ЭНТЕЛС» предоставляются следующие уровни поддержки:

2.5.1. Партнеры: экстренная поддержка

- Решаются вопросы экстренного характера: если в результате работы (но не по вине самого партнера) становится полностью невозможной работа системы автоматизации на базе продуктов компании.
- Если обнаружена критическая ошибка в работе продукта (и подтверждена сотрудниками техподдержки) - оказывается консультация по восстановлению нормальной работы системы.

Максимальное время реакции на обращение – **12 рабочих часа**.

2.5.2. Партнеры: стандартная поддержка

- Рассматриваются проблемы, возникшие при работе продуктов;
- вопросы работы продуктов, в случае если функция (или метод) не описаны в документации, либо поведение функции (или метода) отличается от документированного;
- общие вопросы установки и настройки продукта.

Максимальное время реакции на обращение – **48 рабочих часов**.

Для коммерческих клиентов компании «ЭНТЕЛС» предоставляются следующие уровни поддержки:

2.5.3. Коммерческие клиенты: оперативная поддержка

Решаются вопросы экстренного характера:

- если в результате сбоя (но не по вине самого клиента) становится полностью невозможной работа Системы автоматизации на базе продуктов компании;
- если обнаружена критическая ошибка в работе продуктов (и подтверждена сотрудниками техподдержки) - оказывается консультация по восстановлению нормальной работы системы.

Максимальное время реакции на обращение – **12 рабочих часов**.

2.5.4. Коммерческие клиенты: стандартная поддержка

- Рассматриваются проблемы, возникшие при работе продукта;
- вопросы разработки с использованием API в случае если функция (или метод) не описана в документации, либо поведение функции (или метода) отличается от документированного;
- общие вопросы установки и настройки продукта на сервере.

Максимальное время реакции на обращение – **24 рабочих часов**.

Максимальное время решения вопроса, в случае если данный вопрос ясен и не касается разработок – **48 рабочих часов**.

2.5.5. Коммерческие клиенты: экстренная поддержка

Указанный уровень поддержки предоставляется в случае наличия специального соглашения в рамках договора техподдержки.

Максимальное время реакции на обращение – **3 рабочих часа**.

При оформлении договора техподдержки получают специальный купон (буквенно-цифровой код), который обеспечивает приоритет обращений в техподдержку. В случае продления техподдержки выписывается аналогичный новый купон.

Порядок создания спецобращения:

- клиент создаёт обращение (тикет) в техподдержку через веб-интерфейс на сайте home.smart-grid.ru, в специальном поле указывается номер договора;
- на email, указанный в профиле пользователя, высылается письмо, где указан телефонный номер сотрудника, ответственного по данному обращению;
- телефон может быть использован для уточнения и дополнения данных тикета, основное решение проблемы идёт через интерфейс техподдержки;
- обращение сразу поступает в обработку сотрудниками техподдержки.

Особенности обработки спецобращений:

- время работы техподдержки по спецобращениям в зависимости от условий договора в **рабочие часы** или **круглосуточно**, время реакции на обращение не превышает **3 часов**;
- дополнительно к основному интерфейсу для ускорения решения проблемы может использоваться телефон и другие средства связи (ICQ, Skype и т.д.);

- сотрудники техподдержки могут удалённо непосредственно участвовать в установке продукта и обновлений;
- в рабочее время техподдержки (согласно п. 2.2) к решению проблемы могут привлекаться разработчики;
- предоставляются рекомендации по развёртыванию и конфигурированию базы данных (MSSQL, FIREBIRD, MS-Office) и других приложений необходимых для работы системы автоматизации на базе продуктов компании;
- в рамках работы над отдельным спецобращением возможно проведение анализа качества внедрения с привлечением разработчиков;
- в рамках работы над отдельным спецобращением возможно проведение анализа качества внедрения с привлечением производителей оборудования;
- в рамках работы над отдельным спецобращением возможно проведение анализа качества внедрения по части безопасности с привлечением специалистов по безопасности;

В рамках спецобращения не оказываются услуги разработки дополнительных компонентов и доработки существующих.

В одном обращении может решаться только одна проблема.

Для некоммерческих клиентов ГК «ЭНТЕЛС» предоставляются следующие уровни поддержки:

2.5.7. Некоммерческая поддержка

Уровень поддержки устанавливается для пользователей демо-версии продукта, а также некоммерческих клиентов (владельцев учебной и коммерческой версии). Поддержка, оказывается, по вопросам общего использования продукта, не рассматриваются вопросы решения индивидуальных задач. Некоммерческая поддержка оказывается на форуме forum.smart-grid.ru.

Максимальное время реакции на обращение – **48 рабочих часов (до шести календарных дней, не считая выходных)**.

Для всех пользователей программного продукта введены специальные уровни обслуживания:

2.5.8. Консультирование по общим вопросам

Уровень поддержки присваивается обращению, если вопрос выходит за рамки технической поддержки, требует пояснения общих вопросов программирования или общих консультаций по вопросам создания систем автоматизации на базе продуктов компании.

Консультации оказываются в порядке поступления обращений.

Обращение с другим SLA может быть переведено на данный уровень технической поддержки

сотрудниками технической поддержки, если вопрос не подпадает под соответствующие категории других уровней.

Максимальное время реакции на обращение – **24 рабочих часа (до трех календарных дней, не считая выходных)**.

2.5.9. Разработка

Данный уровень поддержки присваивается в случае, если обращение переведено под контроль отдела разработки.

Максимальное время реакции на обращение – **24 рабочих дня**.

2.6. Таблица: уровни поддержки (SLA)

Уровень поддержки	Некоммерческая	Клиенты		Партнеры	Спецобращения
		(стандартная, оперативная, VIP)	(стандартная, оперативная)		
Режим работы	с 8 до 17 часов Московского времени, кроме праздников и выходных			8 часов, 24 часа, 7 дней в неделю (по условиям договора)	
Максимальное время реакции	48 рабочих часов	24, 12, рабочих часов	24, 12 рабочих часов	3 часа	
Срок действия поддержки	не ограничен	1 год	не ограничен	1 год	
Доступ к закрытому форуму	-	+	+	+	
Поддержка по телефону (ICQ, Skype и т.д.)	-	-	-	+	
Привлечение разработчиков к проблеме	-	да, но длительность рассмотрения не ограничена		+	
Проблемы в работе продукта	только если повторяется на коммерческой версии	+	+	+	
Анализ внедрения	-	-	-	+	
Анализ внедрения по безопасности	-	-	-	+	
Консультации по настройке	-	только в рамках документации, размещенной на сайте		+	

3. Круг решаемых задач

3.1. Вопросы установки и настройки

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказываются консультации по установке продукта на сервере (демо-версия, учебная версия, коммерческая версия). Консультации оказываются в объеме руководства по установке.
- Даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке.
- Оказываются общие консультации по выбору серверного оборудования и ПО. Список рекомендаций также приводится в соответствующих разделах документации по продукту.
- Оказываются общие консультации по выбору оборудования и средств учета для автоматизации. Список рекомендуемого оборудования также приводится в соответствующих разделах документации по продукту.
- При настройке развертывании и настройке проекта, переносе проекта с локального сервера на удаленный, оказываются общие консультации по использованию средств переноса.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не производится установка программного продукта.
- Не производится обновление продукта и настройка его работы на сервере и рабочих станциях.
- Не производится диагностика серверного ПО на компьютере или сервере клиента.
- Не производится установка ПО на сервере или компьютере клиента.
- Не производится настройка и диагностика конечного оборудования, средств связи, приборов учета и датчиков.

3.2. Вопросы улучшения производительности

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказываются общие консультации по выбору серверного оборудования и ПО для обеспечения работы проектов.
- Даются рекомендации по настройке ПО в рамках руководства по настройке проектов.
- Оказываются общие консультации по выбору конечного оборудования, средств связи, контроллеров, приборов учета и датчиков.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не производится непосредственная настройка ПО на компьютерах и серверах пользователей.
- Не производится диагностика и тестирование работы проектов на серверах клиента.

- Не производится оптимизация программного кода программных компонентов или модулей.

3.3. Вопросы обновления программного продукта

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Выявляются и решаются проблемы с лицензионным ключом при обновлении продукта.
- Оказывается помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не решаются проблемы соединения приборов учета, контроллеров, датчиков и другого оборудования с сервером.
- Не решаются вопросы настройки рабочих мест, сервера и серверного ПО для выполнения обновлений.

3.4. Ошибки программного продукта

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Ошибки, возникающие в процессе эксплуатации. Сбой в работе и восстановление работы проекта. Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин вызвавших сбой в работе.
- Ошибки программного продукта. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Ошибки установки продукта. Выдаются только общие рекомендации в соответствии с руководством по установке и документацией по продукту. Предлагаются уже известные методы решения аналогичных проблем.
- Ошибки базы данных. Выдаются общие рекомендации и известные методы устранения проблем.
- Не решаются проблемы серверной настройки, которые препятствуют корректной установке обновлений. Выдаются общие рекомендации и известные методы устранения проблем. Не производится непосредственная установка обновлений.
- Не решаются вопросы поиска и устранения ошибок в работе серверного ПО.

3.5. Вопросы разработки

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Разъясняются общие вопросы интеграции программного продукта с другими системами через OPC и МЭК-60870-5-104 с использованием руководства и документации продукта.
- Оказываются консультации по вопросам использования XML для написания драйверов подключения оборудования.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не производится пояснение общих вопросов программирования.
- Не производится решение конкретных задач с заданной логикой.
- Не выполняется диагностика программных решений и созданных программных компонентов.
- Не производится разработка компонентов по заказу.
- Не производится разработка модулей продукта по заказу.
- Не выполняется кастомизация отчетов, шаблонов и программных компонентов.
- Не производится изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач. (Кроме случаев исправления ошибок в работе продукта).
- Разработка модулей, шаблонов. Алгоритмов не выполняется в рамках технической поддержки. Пожелания по разработку соответствующих приложений принимаются отделом технической поддержки с возможным последующим включением в стандартную поставку программного продукта. Срок выполнения не определен.

3.6. Теоретические вопросы работы с системой

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Производится пояснение функционала модулей продукта, если соответствующее описание отсутствует в документации.
- Разъясняются вопросы лицензирования программного продукта.
- Разъясняются вопросы настройки сервера и рабочих мест в случае возникновения затруднений при работе с соответствующей документацией и руководствами.
- Разъясняются вопросы настройки безопасности при использовании продукта.
- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала продукта.
- Работа с документацией, пополнение документации.

4. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

4.1. Основанием для выполнения работ является обращение партнера, VIP- клиента, клиента или некоммерческого пользователя продукта. Работа с обращениями ведется в специальном

разделе техподдержки на сайте компании «ЭНТЕЛС». Обращение может быть создано любым из перечисленных способов:

- с использованием формы «Задать вопрос» на сайте (предпочтительный способ);
- с использованием встроенного механизма продукта: задать вопрос техподдержке (форма для создания обращения находится в режиме тестирования).

4.2. 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:

- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности).
- Вопрос желательно задавать, используя терминологию, принятую в продукте.
- Серийный номер продукта, в котором наблюдается проблема.
- Номер используемой версии программного продукта и редакция.
- Дополнительно, службой технической поддержки может быть запрошена информация другая информация необходимая для выявления и ликвидации проблем.

4.3. В случае, если для разрешения ситуации требуется произвести определенные действия на компьютере (сервере) пользователя, сотрудник технической поддержки может запросить авторизационные данные на временный административный доступ к проекту и лицензионный ключ продукта. В некоторых случаях, например в случае проведения экстренных работ по восстановлению работы проекта или в случае диагностики проблем работы обновления, может потребоваться дополнительная информация.

Сразу после закрытия проблемы вы должны изменить данные авторизации или деактивировать временные пароли, предоставленные компании. Сотрудники техподдержки не несут ответственности за сохранность информации после закрытия проблемы.

4.4. На каждое письмо или обращение, созданное на сайте и принятое службой технической поддержки, автоматически генерируется и высылается на адрес пользователя письмо с подтверждением о принятой проблеме и указанием назначенного уровня обслуживания.

4.5. При получении обращения в службе технической поддержки, пользователь получает уведомление о начале ее обработки и указанному обращению присваивается уникальный идентификатор (ID). Идентификатор необходимо сохранять в заголовке письма во время последующей переписки со службой технической поддержки по данному вопросу. На основании ID письма автоматически добавляются к исходному обращению. Полное содержание переписки может быть просмотрено на сайте в интерфейсе технической поддержки.

4.6. Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам (например, телефон, ICQ, форум, GoogleTalk, Skype). Вопросы, заданные по этим каналам не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе техподдержки. Подобные средства связи рассматриваются только как средства общения и общих консультаций.

4.7. При создании обращения или при отправке обращения по электронной почте можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG. В случае использования скриншотов в форматах BMP следует их предварительно запаковать с использованием программы архиватора (RAR, ZIP).

4.8. При отправке сообщений через интерфейс продукта, пользователь может включить в отправляемое сообщение информацию о лицензии соответствующим флажком (находится в разработке).

4.9. При подаче запроса по E-mail, обращение должно содержать корректную информацию о зарегистрированном пользователе продукта: адрес электронной почты, логин в системе и т.п. Указанная информация используется для однозначной идентификации пользователя и присвоения соответствующего уровня обслуживания (SLA). Обратите внимание, обращение будет принято в коммерческий SLA только в случае, если письмо отправлено с адреса пользователя, который указан в лицензии или принадлежит к одной организации пользователей зарегистрированной в службе техподдержки.

4.10. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-документации по продукту, на скачивание руководств, на обсуждение в форуме или раздел FAQ, сайты разработчиков программного обеспечения.

4.11. Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к проекту пользователя.
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию программного продукта, внесены изменения в ядро продукта, устаревшая версия продукта и т.п.
- Используется нелегальная копия программного продукта.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

4.12. В случае работы по обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Проблема считается принятой, только если вы получили письмо о регистрации с уникальным номером тикета. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в системе поддержки. В случае возникновения проблем с доставкой почтовых сообщений рекомендуется перенести решение проблем на сайт и производить отправку сообщений и контроль ответов через интерфейс службы техподдержки.

5. Оценка качества работы службы технической поддержки

Компания ЭНТЕЛС уделяет большое внимание качеству работы службы технической поддержки и обеспечению высокого уровня обслуживания всех категорий пользователей. После решения вопроса обращения, мы просим Вас проголосовать в обращении поставив уровень оценки. Если обращение закрыто по вашему мнению раньше, вы можете открыть это же обращение повторно и уточнить вопрос. Вы можете направить письмо руководителю

службы технической поддержки с просьбой прокомментировать или содействовать в ускорении решения экстренных вопросов.

6. Дополнительная информация

Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работе службы технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте www.smart-grid.ru

Коммерческий отдел

+7(495) 643-11-79

sales@entels.ru, sales@smart-grid.ru

Служба тех. поддержки

home.smart-grid.ru

support@entels.ru, support@smart-grd.ru