

## Состав услуг технического сопровождения

### 1. Определения

**Время отклика** – время, в течение которого Исполнитель подтверждает прием обращения, производит его регистрацию в корпоративной системе «Горячая линия» и первичную классификацию. Заказчику отправляется уведомление с номером заявки.

**Временное решение проблемы** – метод снижения критичности или степени воздействия проблемы. Временным решением может являться либо применение изменения, исправляющего ошибку, либо иные рекомендации, в результате применения которых технологические процессы, в котором найдена ошибка, будет частично или полностью восстановлен.

**Постоянное решение проблемы** – ответ от Исполнителя, содержащий подходящие решения для устранения проблемы/критической ситуации, описанной в заявке Заказчика.

**Ошибка программы** - отличный от заявленного результат работы программы при выполнении Заказчиком действий в соответствии с предоставленной документацией.

### 2. Состав услуг технического сопровождения

Техническое сопровождение является интегрированным видом обслуживания программного обеспечения, включающим:

2.1. Устранение ошибок в программе, выявленных Заказчиком;

2.2. Предоставление Заказчику новых версий программы, которые исправляют выявленные неисправности в программном обеспечении по мере их выпуска, но не реже 1 раза в год;

2.3. Предоставление актуальной документации не позднее 1 месяца после официального выпуска новой версии программы. Датой выпуска очередной версии программы является дата направления Заказчику комплекта программного обеспечения или уведомления о ее готовности к установке;

2.4. Поставку Заказчику документов, исправляющих выявленные неточности в документации;

2.5. Прием заявок по e-mail, телефону или письменно в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по времени Исполнителя;

2.6. Работа по заявкам Заказчика по рабочим дням с 9:00 до 18:00 по времени Исполнителя до полного ее разрешения. В том числе предоставление по телефону, электронной почте или с помощью регистрационной формы с web-интерфейсом технических консультаций и инструкций по поиску и устранению неисправностей. Если необходимая информация содержится в документации, Исполнитель предоставляет Заказчику соответствующую ссылку. Если Заказчик, несмотря на наличие описания вопроса в документации, все равно обращается за консультацией, она может быть оказана на отдельно оговоренных условиях.

Адрес электронной почты для направления заявок [insoft@insoft.ru](mailto:insoft@insoft.ru)

Телефон горячей линии - 8-800-100-95-30 (бесплатный по России)

Услуги, не указанные в пункте 2, могут быть предоставлены на отдельных дополнительно оговоренных условиях, например:

- составление пошаговых инструкций или непосредственная настройка каких-либо изменений в программе;

- подготовка специализированных, не реализованных в системе, отчетных форм и документов по требованию Заказчика, в том числе на основании запроса государственных или контролирующих органов;

- проведение любых работ, связанных с мониторингом работы программного обеспечения или оборудования, находящихся на техническом сопровождении;
- оказание любых консультаций по интеграции с внешними системами;
- предоставление информации по особенностям наполнения базы данных (таблиц, последовательностей, индексов, представлений) и не редактируемых пользователем конфигурационных файлов;
- предоставление информации, требующей коммуникаций с представителями поставщиков ПО или оборудования, производимых третьей стороной.

### Состав услуг технического сопровождения в зависимости от категории

№	Услуги по тех. сопровождению	1-я категория	2-я категория	3-я категория
1	Время отклика	1 час	1 час	4 часа
2	Время предоставления временного или постоянного решения по критичным ошибкам программы, приведшим к остановке одного из важных технологических процессов	Не более 3 рабочих дней	Не более 5 рабочих дней	Не более 10 рабочих дней
3	Время предоставления временного или постоянного решения по некритичным ошибкам программы	Не более 10 рабочих дней	Не более 15 рабочих дней	Не более 1 месяца
4	Предоставление консультационной помощи по АИС	Без ограничения	Не более 12 за период действия лицензионного договора	Нет
5	Исправление нарушений целостности данных БД возникших из-за сбоя системного программного обеспечения, оборудования или ошибок оператора	Да	Да	Нет

Если причиной проблемы с программой являются какие-либо проблемы с оборудованием или сторонним программным обеспечением, отсчет временных параметров предоставления решения приостанавливается до устранения этих проблем.

Соблюдение временных ограничений предоставления временного или постоянного решения гарантируется для 80 процентов зарегистрированных заявок. Вышеупомянутое действительно только при условии полного сотрудничества между Сторонами и при условии оперативного выполнения Заказчиком инструкций Исполнителя.

Максимальный срок для предоставления временного или постоянного решения отсчитывается от того момента, когда Заказчик предоставил всю необходимую информацию. Время отклика включается в общее время предоставления временного или полного решения проблемы.

При работе по заявке, со стороны Исполнителя может запрашиваться различная рабочая информация (дополнительные сведения о проблеме, подтверждение решения вопроса и т.д.). В случае не предоставления запрошенной информации или игнорирования запросов со стороны Заказчика, обращение в Горячей линии может быть закрыто по истечении двух недель с момента, когда информация была запрошена.

В случае необходимости выполнения работ, не входящих в стандартный состав указанных выше категорий технического сопровождения, они могут быть выполнены на

отдельных дополнительно оговоренных условиях. Информация об условиях выполнения работ в этом случае, в обязательном порядке сообщается Исполнителем до начала выполнения работ. Работы выполняются только после согласования условий Сторонами.

### **3. Порядок оказания услуги**

Заказчик удобным ему способом, по электронной почте, телефону или письменно, направляет в адрес Исполнителя информацию о проблеме. В обращение обязательно должна содержаться следующая идентифицирующая Заказчика информация:

- наименование субъекта РФ;
- наименование муниципального образования;
- организация;
- фамилия имя отчество;
- описание проблемы.

Заявка регистрируется установленным образом в системе «Горячая линия» Исполнителя, и Заказчик получает ее регистрационный номер. Заказчик предоставляет информацию об ошибке в форме, достаточной для того, чтобы эта ошибка могла быть воспроизведена у Исполнителя.

Приоритет обработки заявок соответствует уровню сложности проблемы и его воздействию на технологические процессы Заказчика. До тех пор, пока Заказчиком не доказано обратное, классификация заявки, определенная Исполнителем, рассматривается как приоритетная.

При приеме заявок по телефону Исполнитель работает по технологии «Ответный звонок», т.е. при возникновении в процессе работы над проблемой каких-либо вопросов, Исполнитель, для их выяснения, использует электронную почту. В исключительных случаях сотрудник технического сопровождения Исполнителя делает звонок Заказчику.

Исполнитель должен предоставить решение проблемы, указанной в заявке Заказчика, а Заказчик должен применить решение и подтвердить его правильность, после этого заявка считается закрытой.

Если в течение двух недель после предоставления Исполнителем решения проблемы по заявке Заказчика не было получено подтверждения о том, что решение правильное, или обоснована невозможность использования предоставленного решения, то заявка считается обработанной и закрывается.

Техническое сопровождение получают только последняя и предпоследняя версии программы, отгрузка которых была осуществлена Исполнителем. При этом Исполнитель, начиная с момента отгрузки очередной версии программы, имеет право прекратить оказание технического сопровождения устаревших версий или продолжить предоставлять услуги на отдельно оговоренных условиях

### **4. Процедура эскалации**

В процессе получения услуг технического сопровождения может возникать ситуация, когда Заказчик не удовлетворен ходом работ и предоставленным ему ответом. В этом случае он может эскалировать проблему до уровня руководства Исполнителя.

Механизм эскалации подразумевает регистрацию одним из возможных способов (телефонный звонок, электронная почта или письмо) новой заявки с указанием категории "претензия" и ссылкой на заявку, по которому производится эскалация. В новой заявке подробно излагается вся информация о возникших проблемах, которые не удается решить, взаимодействуя с Исполнителем стандартным образом.

Если эскалация проводится по факту нарушения времени реакции при регистрации заявки, то есть на момент эскалации заявки не существует, то при регистрации, ссылка на заявку не указывается, но из сообщения должна следовать информация о том, когда, на

кого и каким образом (телефонный звонок, электронная почта) была направлена информация о проблеме, а также должен быть продублирован текст обращения.

Все запросы с категорией "претензия" обрабатываются руководством Исполнителя. Ответ на претензию предоставляется Заказчику в течение 5 рабочих дней.

Использование заявок с категорией «претензия» направлено на проведение анализа работы Исполнителя в целях повышения качества услуг, принятия мер по сути обращения и конечного разрешения возникших проблем.