

# Регламент оказания услуг технической поддержки

## ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ

В настоящем документе применены следующие термины:

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Программное обеспечение (ПО)         | - программа или программный комплекс для ЭВМ;   |
| Заказчик (Генеральный заказчик)      | - юридическое лицо, с которым заключили договор на передачу исключительных прав на ПО и техническую поддержку;                            |
| Пользователь (конечный пользователь) | - юридическое лицо (лицо, наделенное правом юридического лица), которому переданы Заказчиком сертификаты на ТП;                           |
| Исполнитель                          | - АО «ФИНТЕХ»;  |
| Представитель пользователя           | - должностное лицо Пользователя, наделенное полномочиями осуществлять запросы в службу технической поддержки Исполнителя;                 |
| Пользователь                         | - представитель заказчика, наделенный полномочиями осуществлять запросы в службу технической поддержки;                                   |
| Проблема                             | - сбой, неисправность, ошибка в работе Продукта;  |
| Продукт                              | - программные модули ПО разработки АО «ФИНТЕХ»;   |
| Время реакции                        | - срок на оказание Исполнителем услуг по технической поддержке продукта;  |
| Заявка                               | - информация об ошибках в работе Системы;   |
| Версия ПО                            | - фиксированное по реализуемым функциональным возможностям состояние компонент ПО, определяемое по первой группе цифр в номере версии ПО; |
| ТП                                   | - техническая поддержка;  |
| СТП                                  | - служба технической поддержки.   |

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Служба технической поддержки оказывает техническую поддержку партнёрам компании, покупателям на основании действующего между компаниями договора.

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

## 2. УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Представляются следующие уровни технической поддержки:

| № п/п   | Наименование мероприятия   | Ответственный исполнитель | Временные параметры  | Обратная связь (реакция)                  |
|---|--|---------------------------|--|---|
| <i><b>Первый уровень ТП (SLA-1) (консультации оператора):</b><br/>осуществляется 24x7x365 по телефону +7(499) 518-87-87 и по электронной почте <a href="mailto:support.pvdnp@fintech.ru">support.pvdnp@fintech.ru</a>, на следующих условиях:<br/>первичная реакция - в течение 24 часов; количество обращений не ограничено.</i> |  |                           |  |   |
| 1.  | «Горячая линия»:   |                           |  |   |
| 1.1   | Консультации по телефону, факсу или электронной почте по вопросам настройки, | Оператор-консультант      | Круглосуточно 24/7, включая выходные и праздничные дни. В зависимости от сложности | Обратный звонок оператора для определения |

| №<br>п/п  | Наименование<br>мероприятия   | Ответственный<br>исполнитель        | Временные параметры   | Обратная связь<br>(реакция)   |
|---|---|-------------------------------------|---|---|
|   | базового<br>администрирования<br>ПО в рамках<br>разъяснения<br>технической<br>документации  |                                     | возникшей проблемы и ее<br>критичности для<br>нормального<br>функционирования ПО<br>Заказчик имеет право<br>отнести запрос по<br>"горячей линии" к<br>следующим категориям:<br>• «некритично» - реакция в<br>течение следующего дня;<br>• «очень срочно» - реакция<br>в течение 4-х часов                         | технических<br>подробностей<br>проблемы и<br>предоставления<br>консультации |
| 1.2   | Консультации при<br>диагностике<br>неисправностей,<br>выработка решений<br>по их устранению   |                                     |   |   |
| <p><b>Второй уровень ТП (SLA-2) (консультации специалиста):</b><br/> <b>осуществляется ежедневно в рабочее время с 09.00 до 18.00 по телефону +7(499) 518-87-87</b><br/> <b>и по электронной почте <a href="mailto:support.pvdnp@fintech.ru">support.pvdnp@fintech.ru</a> на следующих условиях:</b><br/> <b>первичная реакция - в течение 48 часов; решение проблемы (не связанной со сбоем или отказом системы) - в течение 72 часов; количество обращений не ограничено</b></p>  |   |                                     |   |   |
| 2.  | Восстановление<br>работоспособности<br>ПО:  |                                     |   |   |
| 2.1   | Проведение<br>диагностики, тестовая<br>проверка<br>работоспособности<br>ПО, устранение<br>неисправностей<br>(сбоев), установка<br>патчей (обновление<br>установленной версии) | Специалист                          | Время решения проблемы<br>в зависимости от<br>категории запроса:<br>• «некритично» - время<br>решения проблемы<br>обслуживаемого ПО<br>дополнительно<br>согласовывается<br>специалистами Заказчика<br>и Исполнителя;<br>• «очень срочно» - время<br>решения проблемы<br>обслуживаемого ПО – в<br>течение 72 часов | Локализация<br>сбоев  |
| 2.2   | Уточнение<br>(изменение)<br>настроек данных   |                                     |   | Устранение<br>сбоев   |
| <p><b>SLA 3 УРОВЕНЬ (выявление проблемы на стенде + репозиторий + выезд специалистов<br/>по г. Москва и Московской области):</b><br/> <b>осуществляется ежедневно в рабочее время с 09.00 до 18.00 по телефону +7(499) 518-87-87</b><br/> <b>и по электронной почте <a href="mailto:support.pvdnp@fintech.ru">support.pvdnp@fintech.ru</a> на следующих условиях: первичная<br/>реакция определение проблемы, связанной со сбоем или отказом системы - в течение 48<br/>часов; решение проблемы, связанной с изменением программного кода или выявлением<br/>ситуаций, которые могут привести к сбоям (отказам) - в течение 72 часов или по<br/>отдельному плану-графику работ, согласованному с Заказчиком, предоставление<br/>изменений дистрибутива ПО в репозиторий Заказчика для дальнейшего обновления;<br/>количество обращений не ограничено.</b></p> |   |                                     |   |   |
| 3.  | Устранение сбоев ПО,<br>обновление ПО:  |                                     |   |   |
| 3.1   | Устранение проблем,<br>выпуск кодов<br>программных<br>коррекций (patches)   | Подразделение<br>-разработчик<br>ПО | Время решения проблемы<br>в зависимости от<br>категории запроса:  | Предоставление<br>изменений<br>дистрибутива<br>ПО в                         |

| №<br>п/п | Наименование<br>мероприятия              | Ответственный<br>исполнитель | Временные параметры   | Обратная связь<br>(реакция)                               |
|----------|--|------------------------------|---|---|
| 3.2      | Выпуск новых версий<br>обслуживаемого ПО |                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>«некритично» - время<br/>решения проблемы<br/>обслуживаемого ПО<br/>дополнительно<br/>согласовывается<br/>специалистами Заказчика<br/>и Исполнителя;</li> <li>«очень срочно» - время<br/>решения проблемы<br/>обслуживаемого ПО – в<br/>течение 72 часов или по<br/>отдельному плану-<br/>графику работ</li> </ul> | репозиторий<br>Заказчика для<br>дальнейшего<br>обновления |

### 3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

3.1. Представитель пользователя обращается с службу технической поддержки Исполнителя одним из следующих способов:

- 1) отправка запроса по электронной почте: [support.pvdnp@fintech.ru](mailto:support.pvdnp@fintech.ru).  
Форма запроса представлена в Приложении 1 к настоящему Регламенту;
- 2) обращение пользователя по телефону: +7 (499) 518-87-87.

### 4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

4.1. Сотрудником СТП обрабатываются только те обращения Представителей пользователей, которые содержат идентифицирующую Пользователя информацию (Лицензионный и Сублицензионный (если заключен) Договор №, дата, Договор, Договор на ТП (либо объединенные в один Лицензионный договор и Договор на ТП), имя представителя Пользователя, № лицензии, № сертификата).

4.2. При обращении в СТП Представителю пользователя высыпается уведомление с номером заявки на указанный им адрес электронной почты.

4.3. При подаче запроса на ТП пользователь должен указать следующие данные:

- ФИО Представителя пользователя;
- E-mail, на который будет отправляться вся информация по запросу на ТП;
- Информация о продукте, по которому запрашиваются услуги по ТП;
- С каким модулем возникла проблема;
- Номер версии продукта;
- Какой тип приложения работает на сервере, на котором возникла проблема;
- Описание сути запроса;
- Описание проблемы, соответствующее следующим требованиям:
  - однозначность: описание не должно допускать никаких разночтений, допущений, предположений. Во всех случаях. Когда какое-либо действие можно выполнить разными способами, должен быть указан конкретный способ, приводящий к описываемому результату;
  - полнота и содержание: описание проблемы должно быть пошаговым, без пропуска действий, без использования неоднозначного сленга. По возможности сопровождать описание скриншотами, прилагать файлы, на которых можно проверить изложенную в запросе информацию;
  - одна проблема – один запрос: в запросе должно содержаться описание одной проблемы. Если проблем несколько, следует по каждой создать отдельный запрос.

4.4. Общение Представителя пользователя и Сотрудника СТП должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Не допускаются оскорблении и нецензурные выражения.

В случае нарушения данного пункта Представителем пользователя, Сотрудник СТП имеет право немедленно прекратить оказание услуг по технической поддержке, сообщив о случившемся непосредственному руководителю.

В случае нарушения данного пункта Сотрудником СТП, Представитель пользователя имеет право сообщить о случившемся непосредственному руководителю Службы технической поддержки.

## **5. РЕЖИМ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

5.1. Заявки, направленные в СТП 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.

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

5.3. Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала продукта, передаются для решения в отдел разработки, с последующим выпуском обновления программного продукта. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки программного продукта.

5.4. Время реакции определяется общей загрузкой СТП и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопроса может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от Пользователя. Реакция СТП на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции, определенного для данного уровня технической поддержки.

## **6. КРУГ РЕШАЕМЫХ ЗАДАЧ**

6.1. Вопросы установки и настройки.

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- оказываются консультации по установке продукта, приобретению лицензий. Консультация оказывается в объеме руководства по установке;
- даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке.

В рамках технической поддержки не решаются вопросы:

- не производится установка программного оборудования на оборудовании клиента;
- не производится диагностика ПО на оборудовании клиента.

6.2. Ошибки программного продукта.

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- 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.

### 6.3. Теоретические вопросы работы с системой.

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- производится пояснение функционала продукта, если соответствующее описание отсутствует в документации;
- принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала продукта.

## 7. КРИТЕРИИ ОКОНЧАНИЯ ОБРАБОТКИ ЗАЯВКИ

Каждый случай обработки заявки в СТП оканчивается одним из следующих действий:

- 1) Проблема решена;
- 2) Пользователь проинформирован, что проблема не связана с функционированием поддерживаемого продукта;
- 3) Пользователь проинформирован, что проблема будет разрешена в последующем релизе продукта, либо программной ревизии (patch) к нему.

После окончания обработки запроса Пользователь получает на адрес электронной почты уведомление.

По факту исполнения заявки подписывается Акт приемки оказанных услуг (форма Акта в Приложении № 2 к настоящему Регламенту).

**Приложение № 1**  
**к Регламенту оказания услуг технической поддержки**  
**(далее – «Регламент»)**

**ФОРМА ЗАЯВКИ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

| <b>№№</b> | <b>Данные по запросу</b>   |
|-----------|--|
| 1         | № Договора на ТП (если заключен),<br>дата  |
| 2         | № Лицензионного договора, дата, №<br>Лицензии  |
|           | № Сублицензионного Договора, дата,<br>№ Лицензии (если заключен)                                   |
| 3         | № Сертификата  |
| 4         | Название организации Заказчика   |
| 5         | ФИО Пользователя   |
| 6         | Телефон и E-mail пользователя, на<br>который будет отправляться вся<br>информация по запросу на ТП |
| 7         | Информация о продукте, по которому<br>запрашиваются услуги по ТП                                   |
| 8         | С каким модулем возникла проблема  |
| 9         | Номер версии продукта  |
| 10        | Какой тип приложения работает на<br>сервере, на котором возникла проблема                          |
| 11        | Какое ПО других производителей и в<br>каких версиях работает                                       |
| 11        | Описание сервера (производитель,<br>модель, состав память-процессоры-<br>диски)                    |
| 12        | Суть запроса   |
| 13        | Описание проблемы  |

**Приложение № 2**  
**к Регламенту оказания услуг технической поддержки**  
**(далее – «Регламент»)**

**ФОРМА АКТА ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ ПО ЗАЯВКЕ**

**Акт приемки оказанных услуг  
по заявке №**

г. Москва

от « \_\_\_\_ » 202 \_\_\_\_ г.

Акционерное общество «ФИНАНСЫ, ИНФОРМАЦИЯ, ТЕХНОЛОГИЯ» (далее АО «ФИНТЕХ»), именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице \_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице \_\_\_\_\_, с другой стороны согласовали (составили) настоящий Акт приемки оказанных услуг (далее Акт) по Договору \_\_\_\_ от \_\_\_\_ о том, что Исполнитель оказал, а Заказчик принял оказанные Исполнителем услуги за период с « \_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_ г. по « \_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_ г.:

| № п/п | Наименование оказанных услуг, период |
|-------|--------------------------------------|
|       |                                      |

Оказанные услуги по качеству и объемам соответствуют требованиям Заказчика.

Претензий заказчик не имеет.

Акт составлен и подписан в двух экземплярах, имеющих одинаковую силу, по одному для каждой из Сторон.

**От имени Исполнителя**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.  
от « \_\_\_\_ » 202 \_\_\_\_ г.

**От имени Заказчика**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.  
от « \_\_\_\_ » 202 \_\_\_\_ г.