

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор _____

« ___ » _____ 20__ г.

РЕГЛАМЕНТ

технической поддержки ПО ТАП

Содержание

Термины и определения	3
Общие положения	4
Порядок получения доступа к Порталу технической поддержки ТАП	4
Порядок обращения за технической поддержкой	5
Обязательства вендора	6
Порядок оказания услуг по сопровождению ПО	7
Состав услуг по сопровождению ПО	7
Порядок совершенствования ПО и выпуска новых версий	8
Заключительные положения	9

Термины и определения

Программное обеспечение (ПО) – совокупность программ для ЭВМ, право на получение технической поддержки которых подтверждается наличием действующего Договора на техническую поддержку.

Компонент ПО - программный модуль ПО, выделенный в качестве составной части в соответствии с эксплуатационной документацией на ПО.

Версия ПО – фиксированное по реализуемым функциональным возможностям состояние ПО, определяемое по первой группе цифр в номере версии ПО.

Сборка версии ПО – фиксированное состояние программного кода компонент ПО, определяемое по второй и третьей группе цифр в номере версии ПО.

Заказчик – юридическое лицо, заключившее сублицензионное соглашение с Партнером ООО «ТАП» или лицензионное соглашение с ООО «ТАП» о предоставлении прав пользования ПО ТАП, а также подписавшее Спецификацию на услуги по сопровождению ПО и оплатившее эти услуги на 1 календарный год вперед.

Пользователь – физическое лицо, являющееся представителем/сотрудником юридического лица-Заказчика.

Спецификация на услуги по сопровождению ПО – документ, оформленный в электронной форме или на бумажном бланке, являющийся приложением к Сублицензионному или Лицензионному соглашению о предоставлении прав пользования ПО ТАП. Подтверждает право Пользователя на сопровождение ПО в течение срока, определённого в Спецификации на услуги по сопровождению ПО.

Портал технической поддержки ТАП (далее – Портал) – закрытый интернет-портал для пользователей ПО ТАП, расположенный в сети интернет по адресу: <https://sd.tapmes.ru>, предоставляющий следующий функционал:

1. Возможность создания Обращений и получения ответов на них
2. Доступ к базе знаний по ПО ТАП (включая последние версии технической документации и руководств пользователя)
3. Доступ к обновлениям ПО ТАП.

Обращение – сообщение Пользователя, отправленное Портал технической поддержки ТАП, содержащее информацию об Ошибке ПО, Инциденте, Вопросе или Запросе на изменение. Формы обращения предусмотрены Приложением №1 к настоящему Регламенту. По каждому обращению пользователя на Портале создается отдельный тикет (экземпляр сущности «обращение»).

Ошибка ПО – несоответствие фактического поведения программного продукта поведению, предусмотренному в документации, устойчиво воспроизводимое в определенных условиях и не обусловленное неправильными настройками, действиями пользователя или другими внешними факторами.

Инцидент – любое событие, не являющееся частью нормального функционирования ПО, которое приводит к нарушению его использования.

Критичный инцидент – инцидент, который приводит к неработоспособности или к существенному ухудшению работоспособности ПО, что вызывает остановку ключевых бизнес-процессов.

Некритичный инцидент – все остальные инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и функционал ПО.

Вопрос – любой вопрос, касающийся функционирования ПО.

Запрос на изменение – требование на разработку нового функционала ПО.

Время реакции – период времени в рабочих часах от получения обращения Пользователя до принятия обращения службой Технической поддержки, что подтверждается сменой статуса тикета обращения на Портале технической поддержки ТАП с «Открыто» на «В работе». Смена статуса обращения может сопровождаться запросом дополнительной информации по существу обращения, а также предоставлением консультации или рекомендаций. В случае, если вопрос, содержащийся в обращении, исчерпан в ходе проведенной консультации, обращению присваивается статус «Закрыто».

Рабочий день – промежуток времени с 8-00 до 17-00 по Московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.

Рабочий час – астрономический час в пределах Рабочего дня.

Общие положения

Настоящий Регламент устанавливает порядок оказания услуг по сопровождению ПО Службой технической поддержки ТАП (далее по тексту - Вендор).

Техническая поддержка ПО доступна Пользователям, заключившим Лицензионное/Сублицензионное соглашение о предоставлении прав пользования ПО ТАП, а также оформившим Спецификацию на услуги по сопровождению ПО и оплатившим эти услуги.

Оформляя Спецификацию на услуги по сопровождению ПО, Пользователь соглашается с условиями Регламента целиком и полностью и обязуется их соблюдать.

Зона ответственности разграничена Сторонами в соответствии с условиями Лицензионного/Сублицензионного соглашения и положениями настоящего Регламента.

Порядок получения доступа к Порталу технической поддержки ТАП

При оформлении Спецификации на услуги по сопровождению ПО Заказчик указывает:

1. **Выбранный тарифный план.** Доступные тарифные планы и их стоимость указаны в действующем Прайс-листе ТАП, опубликованном на официальном сайте ТАП по адресу: <https://tapmes.ru/cost>.
2. **Список пользователей,** которым необходимо предоставить доступ к Порталу технической поддержки ТАП.

Регистрация пользователей на Портале проводится Вендором. После оформления Спецификации на услуги по сопровождению ПО и оплаты этих услуг авторизационные данные (логины и пароли) для пользователей, указанных в Спецификации на услуги по сопровождению ПО, Вендор передает контактному лицу со стороны Заказчика, указанному в Лицензионном/Сублицензионном соглашении. Доступ к Порталу технической поддержки действует в течение оплаченного периода оказания услуг по сопровождению ПО.

Если в течение оплаченного периода оказания услуг по сопровождению ПО у Заказчика возникает потребность скорректировать список пользователей Портала, он подает уточненный список пользователей Партнеру, с которым у него заключено Сублицензионное соглашение, либо Вендору напрямую. Уточненный список пользователей подается в форме электронного письма на адрес, указанный в Сублицензионном/Лицензионном соглашении, либо в случае действия Премиального тарифного плана технической поддержки – закрепленному менеджеру технической поддержки. Список пользователей Портала приводится в соответствии с поданным уточненным списком пользователей в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения письма Вендором.

Порядок обращения за технической поддержкой

Пользователь обращается в Службу технической поддержки Вендора путем создания Обращения на Портале технической поддержки ТАП с указанием идентифицирующей Пользователя информации и описанием возникшей проблемы, включающим в себя:

4. площадка (локация), на которой был замечен инцидент/ошибка или для которой нужна доработка функционала. При необходимости с указанием конкретного цеха/участка;
5. описание действий, при которых возникает инцидент/ошибка;
6. ожидаемый результат и реально получаемый результат;
7. при необходимости: данные, на которых возникает ошибка.

Служба технической поддержки ТАП обязуется выдерживать заявленное время реакции только при обращении представителя Заказчика через Портал технической поддержки ТАП.

Возможность обращения по телефону, электронной почте или с помощью мессенджеров предоставляется только Заказчикам, оформившим и оплатившим услуги по сопровождению ПО по премиальному тарифу (в соответствии с действующим Прайс-листом ТАП, опубликованному на официальном сайте ТАП по адресу: <https://tapmes.ru/cost>).

Обязательства вендора

В рамках оказания услуг по сопровождению ПО ТАП Вендор обязуется:

1. Обеспечить техническую поддержку ПО с надлежащим качеством и в соответствии с установленными в настоящем Регламенте сроками.
2. В течение 3 (трех) рабочих дней после утверждения Спецификации на услуги по сопровождению ПО зарегистрировать сотрудников Заказчика, указанных в Спецификации, на Портале технической поддержки ТАП и выдать им авторизационные данные для доступа к системе.
3. Обеспечить доступность Портала технической поддержки ТАП в режиме 24/7. При проведении технических работ на сервере, на котором расположен Портал, заранее уведомлять Заказчика о временной недоступности Портала с точным указанием времени восстановления доступа.
4. При возникновении форс-мажорных обстоятельств, влекущих за собой недоступность Портала (авария на сервере, разрыв интернет-соединения, обнаруженная критическая уязвимость ПО и т.д.) приложить максимальные усилия для устранения неполадок и возобновления работоспособности Портала в кратчайшие сроки.
5. Посредством Портала предоставить Пользователю возможность регистрировать свои обращения. При регистрации обращения на Портале создается отдельный тикет, которому автоматически присваивается уникальный код.
6. Посредством Портала предоставлять Пользователю информацию о ходе решения зарегистрированных им обращений.
7. При определении причины обращения как ошибки ПО и подтверждения этого факта Вендором предоставлять Пользователю информацию для решения инцидента, а именно:
 - информацию об имеющейся версии ПО, решающей проблему;
 - информацию об имеющемся обновлении Сборки версии ПО, решающем проблему;
 - информацию о планируемых сроках выпуска версии ПО (обновления сборки версии ПО) для решения проблемы.
8. Предоставлять ответы по обращению Пользователя, а именно:
 - готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
 - консультации по ПО;
 - доступ к онлайн-ресурсам, содержащим информацию по известным проблемам, рекомендациям и решениям типовых проблем;
 - предложения о доработке ПО для реализации требуемого функционала.
9. Предоставлять информацию о выходе новых версий и сборок версий ПО.
10. Для Заказчиков, оформивших и оплативших услуги по сопровождению ПО по премиальному тарифу, назначить выделенного менеджера по сопровождению ПО

и предоставить его контактные данные для обращения по телефону/электронной почте/мессенджерам.

Порядок оказания услуг по сопровождению ПО

В рамках базового тарифа технической поддержки Сотрудником Службы технической поддержки обрабатываются только те обращения Пользователей, которые поступили через Портал технической поддержки ТАП и содержат идентифицирующую Пользователя и его компанию (Заказчика) информацию.

Пользователь создает обращение на Портале, расположенном по адресу <http://sd.tapmes.ru>.

Заказчики, оформившие и оплатившие услуги по сопровождению ПО по премиальному тарифу, имеют возможность обратиться с запросом не только посредством Портала, но и через звонок/сообщение выделенному менеджеру техподдержки.

Время реакции на обращение Пользователя определяется степенью критичности инцидента, присвоенной при регистрации обращения или в процессе работы над инцидентом, а также формой обращения. Первоначально присвоенная степень критичности может быть изменена в процессе работы над инцидентом.

Если в процессе работы над инцидентом Служба технической поддержки выясняет, что инцидент связан с продуктом стороннего производителя, связанного с ПО на поддержке, то Пользователю рекомендуется обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя.

При отсутствии реакции Пользователя на предложенное Службой технической поддержки решение или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Пользователем соответствующего решения или запроса от Службы технической поддержки, услуги Вендора по обслуживанию ПО по обращению считаются своевременно оказанными, и работа над обращением приостанавливается вплоть до получения ожидаемой реакции Пользователя или предоставления им запрошенной информации.

Состав услуг по сопровождению ПО

Техническая поддержка предоставляется для ПО, используемого в соответствии с требованиями эксплуатационной документации ПО, в соответствующих версиях операционных систем, на устройствах, с драйверами устройств и приложениями, определенными в эксплуатационной документации ПО. Не осуществляется Техническая поддержка ПО, используемого в нестандартных конфигурациях.

Для актуальных версий ПО предоставляется полная техническая поддержка, включающая в себя в том числе реагирование на обращения Пользователя, выпуск исправлений и обновлений сборок версий ПО.

Техническая поддержка предыдущих версий ПО может быть ограничена или прекращена.

В течение оплаченного периода оказания услуг по сопровождению ПО пользователям версий ПО, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления и обновления сборок ПО, а также помощь в обновлении на актуальные версии ПО.

В рамках сопровождения ПО Пользователю оказываются следующие услуги:

- консультации по установке и настройке ПО;
- консультации по администрированию ПО;
- восстановление приобретенного комплекта ПО (в случае его неработоспособности);
- консультации по восстановлению работоспособности ПО;
- консультации по обновлению сборок версии ПО, находящихся в эксплуатации у Пользователя;
- доступ к базе знаний ТАП;
- прием предложений по улучшению ПО;
- подключение специалистов для анализа обращений посредством удаленного доступа;
- предоставление обновлений ПО в виде дистрибутивов для последующей самостоятельной установки специалистами Заказчика.

Время реакции на обращение Пользователя

Форма обращения/Степень критичности инцидента	Время реакции
<i>Запрос на Портал технической поддержки</i>	
Некритичный инцидент	72 часа
Критический инцидент	24 часа
<i>Запрос выделенному менеджеру техподдержки по электронной почте*</i>	
Некритичный инцидент	12 часов
Критический инцидент	4 часа
<i>Запрос выделенному менеджеру техподдержки по телефону/мессенджеру*</i>	
Некритичный инцидент	4 часа
Критический инцидент	1 час

* - доступно только для Заказчиков, оформивших и оплативших услуги по сопровождению ПО по премиальному тарифу.

Порядок совершенствования ПО и выпуска новых версий

Основными целями процесса обновления версий программного обеспечения являются:

- ввод в эксплуатацию новых функциональных возможностей ПО;

- совершенствование пользовательских интерфейсов и инструментов администрирования ПО;
- совершенствование алгоритмов обработки данных и расчетов, повышение производительности ПО;
- исправление ошибок в прикладном программном обеспечении, выявленных в ходе их промышленной эксплуатации.

Процесс обновления версий ПО должен отвечать следующим требованиям:

- время простоя и недоступности сервисов ПО для пользователей должно стремиться к нулю, рекомендуется проводить обновление в периоды минимального профиля нагрузки;
- Вендор обеспечивает максимальную степень автоматизации процесса поставки, установки и настройки новых версий ПО;
- процесс обновления ПО производится уполномоченными сотрудниками Заказчика самостоятельно с помощью автоматизированных инструментов и инструкций к ним, предоставляемых Вендором;
- в ходе штатного процесса обновления (при запуске инсталлятора обновления, поставляемого Вендором) гарантируется сохранность данных Заказчика.
- Вендор обеспечивает документирование всех изменений функционала, содержащихся в версии. Вместе с обновлением ПО Заказчику поставляется следующая документация:
 - Релиз ноутс – полный перечень нового функционала, включенного в версию, с кратким описанием каждой новой функции;
 - обновленная документация пользователя ПО, включающая подробное описание порядка работы с каждой новой функцией;
 - обновленная документация администратора ПО, если новая версия затрагивает инструменты администрирования ПО.

Новые версии ПО передаются Заказчику только после их внутреннего тестирования Вендором, включающего в себя:

- подтверждение устранения заявленных ошибок в Протоколе внутреннего тестирования;
- проверку на сохранность целостности функционирования ПО и сохранности данных;
- соответствие ПО актуальным версиям эксплуатационной документации;
- проверку корректности и полноты описания изменений к версии.

Заключительные положения

Вендор имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по технической поддержке ПО без уведомления и согласования с Заказчиком.

Качество услуг по технической поддержке ПО зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем.

Вендор имеет право вносить изменения в настоящий Регламент в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Партнеров и Пользователей за 15 (пятнадцать) календарных

дней до предполагаемой даты внесения изменений путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему на официальном сайте ТАП по адресу: <https://tapmes.ru/partners>, а также на Портале технической поддержки ТАП.

Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте ТАП по адресу: <https://tapmes.ru/partners>.