



АО Информатика

Автоматизированная система мониторинга объектов



Платформа АСМО

Регламент технической поддержки

**Иваново
2023**

Платформа АСМО

Регламент технической поддержки

Настоящий Регламент регулирует отношения в области предоставления информационно-технологических услуг (далее по тексту – ИТ-услуг) для работников Заказчика и АО «Информатика» (далее – Исполнителя), а также устанавливает порядок взаимодействия, осуществляемый для обеспечения сопровождения и развития программного обеспечения, разработанного на платформе АСМО (ПО АСМО).

Основой взаимоотношений является лицензионный договор и/или договор на оказание услуг.

Требования настоящего Регламента обязательны для исполнения работниками Заказчика и Исполнителя.

Термины и определения

ИТ-услуга – поддержание жизненного цикла программного средства, обеспечивающего автоматизацию одного или нескольких бизнес-процессов Заказчика и способствующего достижению его бизнес-целей.

Заказчик – организация или физическое лицо, с которым заключен договор на предоставление ИТ-услуг.

Техническая поддержка – процесс обеспечения успешной работы пользователей с программными продуктами. В рамках Технической поддержки специалистами Исполнителя могут проводиться работы по диагностике и устранению причин, приводящих к неправильному функционированию или полной (частичной) неработоспособности программного обеспечения. Работы могут производиться в удаленном режиме и с выездом на место установки программного обеспечения.

Доработка системы – изменение и развитие функциональных возможностей ПО АСМО.

Ошибка системы – зафиксированное событие в ПО АСМО, противоречащее заявленным функциональным возможностям.

Обращение – зафиксированная заявка от пользователя Заказчика на выполнение доработок, исправление ошибок, получение консультаций по работе ПО АСМО.

Пользователь – сотрудник Заказчика, эксплуатирующий ПО АСМО и имеющий возможность формировать Обращения в Службу технической поддержки Исполнителя.

Организация Технической поддержки ПО АСМО

1. Для обеспечения Технической поддержки пользователей Заказчика Исполнителем создается Служба технической поддержки и назначаются специалисты для персональной работы по Обращениям.
2. Служба технической поддержки принимает Обращения от Заказчика посредством электронной почты, по телефону и через сервис «АСМО-поддержка».

3. Ведение всех Обращений Заказчика осуществляется в базе данных сервиса «АСМО-поддержка». Заказчик имеет доступ к данному сервису, может формировать новые Обращения и проверять результаты работы по решенным Обращениям, закрывать Обращения.
4. Состав Технической поддержки:
 - оказание консультаций по установке и работе ПО АСМО;
 - устранение ошибок в работе ПО АСМО;
 - обновление версий ПО АСМО;
 - обновление документации ПО АСМО.
5. Условия предоставления (состав, стоимость, период, место предоставления и другое) услуг Технической поддержки определяются лицензионным договором (типовой договор предполагает 1 год бесплатной Технической поддержки, услуги предоставляются дистанционно) или дополнительным договором.
6. Дополнительно к технической поддержке для эксплуатации ПО АСМО Заказчику могут быть предоставлены следующие услуги:
 - услуги по сопровождению, включающие:
 - техническую поддержку,
 - внесение изменений в функции ПО АСМО, но только в рамках той функциональной спецификации, по которой были поставлены лицензии;
 - услуги по развитию/разработке ПО АСМО, включающие:
 - разработку новых функций, модулей, подсистем на основе сформированных требований.

Условия предоставления данных услуг определяются договорами.

7. Временные нормативы на услуги Технической поддержки:
 - работа Службы технической поддержки осуществляется в рабочие дни с 8-45 до 17-00 (время московское);
 - время реакции на Обращение – 2 часа;
 - устранение критических ошибок (становится невозможной работа модуля или подсистемы) – до 8 часов;
 - консультирование по работе ПО АСМО:
 - типовые вопросы – до 8 часов,
 - нетиповые вопросы – срок выполнения определяется согласно приоритетам, указанным Заказчиком, и проставляется Исполнителем в Обращении в разделе «Плановый срок», может быть согласован с Заказчиком;
 - устранение ошибок:
 - типовые вопросы – до 8 часов,
 - нетиповые вопросы – срок выполнения определяется согласно приоритетам, указанным Заказчиком, и проставляется Исполнителем в Обращении в разделе «Плановый срок», может быть согласован с Заказчиком;
8. В случае обнаружения проблем и уязвимостей, влияющих в том числе на ИТ-инфраструктуру и информационную безопасность предприятия Заказчика, обновление ПО АСМО выпускается в течение 3 дней с момента обнаружения. Заказчик индивидуально оповещается о найденной проблеме и выпущенном обновлении ПО АСМО посредством электронной почты.

9. В случае обнаружения уязвимостей в используемых зависимых библиотеках, обновление ПО АСМО выпускается в течение 3 дней с момента обнаружения. Заказчик индивидуально оповещается о найденной проблеме и выпущенном обновлении ПО АСМО посредством электронной почты.

Требования к персоналу Заказчика, необходимые для обеспечения поддержки системы

При сопровождении системы Исполнителем необходим специалист Заказчика для администрирования системы (установка обновлений, администрирование базы данных, взаимодействие с Исполнителем).

При сопровождении ПО АСМО собственными силами Заказчика необходимы:

- специалист по проектированию и работе с запросами базы данных;
- специалист, обладающий знаниями JavaScript;
- специалист, обладающий знаниями платформы АСМО (конструктор таблиц, запросов, форм, отчетов и т. д.).

Порядок взаимодействия Исполнителя и Заказчика при оказании услуг

Взаимодействие Заказчика и Исполнителя осуществляется через единую точку приема и обработки заявок одним из следующих способов:

- Телефонный звонок на номер
 - +7 (4932) 42-88-40 – общий номер Службы технической поддержки;
 - +7 (980) 691-06-05 – резервный мобильный номер специалиста 1-й линии;
 - +7 (980) 691-05-23 – резервный мобильный номер специалиста 1-й линии;
- Письмо на электронный адрес support@inform.ivanovo.ru;
- Регистрация Обращения в сервисе «АСМО-поддержка» по адресу <http://support.inform.ivanovo.ru/>

Обработка Обращения через сервис «АСМО-поддержка»

1. В случае возникновения обращения по услуге или сервису Пользователь Заказчика или сотрудник Службы технической поддержки Исполнителя от имени Заказчика регистрирует Обращение в сервисе «АСМО-поддержка».
2. При регистрации Обращения Пользователь Заказчика или сотрудник Службы технической поддержки Исполнителя заполняет необходимые реквизиты Обращения, указывает ожидаемый срок его разрешения, состав услуги, параметры приоритета, а также приводит детальное описание Обращения и при необходимости прикрепляет файлы по Обращению.
3. Сотрудник Службы технической поддержки организует процесс обработки Обращения и оказывает необходимую консультационную помощь.

4. В процессе обработки Обращения Заказчик имеет возможность просматривать сведения об истории движения и статусе Обращения, плановом сроке его разрешения, назначении технических специалистов Исполнителя для обработки Обращения, формируемых в процессе обработки Обращения сообщений, принимаемых решениях, а также направляемых оповещениях.
5. В процессе обработки Обращения Исполнитель может запросить у Заказчика дополнительную информацию, необходимую для разрешения Обращения.
6. В процессе обработки Обращения Исполнитель может формировать необходимые для разрешения Обращения обновления программного обеспечения или метаданных, которые направляет для проверки Заказчику. По результатам проверки Заказчик может принять или отклонить предложенное Обновление.
7. В процессе обработки Обращения Исполнитель принимает решение, которое направляет для проверки Заказчику. По результатам проверки Заказчик может принять предложенное решение и закрыть Обращение, либо направить Обращение Исполнителю на доработку.



АО Информатика



<http://support.inform.ivanovo.ru>



informatika37.ru

+7 (4932) 23-08-64
info@inform.ivanovo.ru
153032, г. Иваново, ул. Ташкентская, 90