

РЕГЛАМЕНТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

1.1. Список использованных терминов и сокращений

«АСМ ЭРА» «Система» Автоматизированная система мониторинга объектов на базе Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА–ГЛОНАСС».

«**Время исправления**» обращения означает срок между моментом приема обращения от Пользователя и моментом Решения обращения.

«**Дефект**» означает любую неисправность или проблему в работе АСМ ЭРА, вызывающую некорректную работу АСМ ЭРА либо полную ее неработоспособность при условии, что АСМ ЭРА используется по своему назначению и в соответствии с документацией.

«**Запрос на оказание услуги**», или «**Обращение**», означает документированное обращение Пользователя к Оператору системы, относящееся к использованию АСМ ЭРА. Обращение считается новым, если обращение не связано с предыдущими обращениями Пользователя, либо относится к уже принятым Оператором системы услугам Пользователя. Обращения могут являться, в частности, запросами информации, предложениями по улучшению АСМ ЭРА, сообщениями о возможных дефектах в АСМ ЭРА.

«**Инициатор**» Обращения означает представителя Пользователя, направившего Обращение Оператору системы.

«**Обращение**» означает каждый эпизод обращения Пользователя (представителей Пользователя) к Оператору системы за оказанием услуг по технической поддержке и сопровождения Автоматизированной системы мониторинга объектов в соответствии с условиями настоящего Договора.

1.2. Общие положения

Общие правила технической поддержки определяют порядок информационного взаимодействия между Пользователем и Оператором системы при оказании услуг по технической поддержке.

Цель процесса – обеспечить прием и обработку обращений Пользователя в соответствии с условиями технической поддержки:

- Прием и обработка обращений должны производиться по рабочим дням в период с 09:00 до 18:00 по Московскому времени.
- При обращении пользователя в Службу технической поддержки классификация обращения по типу производится инженером в соответствии с установленной классификацией.

Способы обращения в службу технической поддержки:

- Единая телефонная линия 8 (800) 302-04-46
- Электронная почта support@aoglonass.ru.

При обращении пользователя в Службу поддержки любым из способов его обращение должно относиться к одному из следующих типов:

- *Запрос на консультацию* – запрос на предоставление информации или методических материалов по функциональным возможностям Системы.
- *Инцидент* – запрос, связанный с событием, которое привело или может привести к нарушению либо снижению качества работы Системы.
- *Запрос на изменение* – запрос, связанный с необходимостью изменения функциональных возможностей Системы.
- *Запрос на обслуживание* – запрос, связанный с предоставлением сотруднику доступа к Системе, с восстановлением или заменой пароля, изменением данных о пользователе, с изменением прав доступа к Системе, а также на получение иной поддержки, не относимой к иным категориям запросов.

При подаче Обращения Пользователем должны соблюдаться следующие принципы:

1. Обращение в обязательном порядке должно содержать информацию, позволяющую однозначно идентифицировать личность представителя Пользователя, направившего обращение, а также информацию для осуществления обратной связи (адрес электронной почты или номер телефона).
2. Обращения, связанные с наличием дефектов (ошибок) в работе Системы, должны содержать скриншот, демонстрирующий указанный дефект (ошибку), а также, по возможности, информацию, необходимую для воспроизведения описываемого дефекта (ошибки).

Язык: общение представителей Пользователя производится на русском языке.

Количество Обращений по настоящему Договору не ограничивается.

2.1. Приоритеты обращений

Обращениям, связанным с некорректной работой Системы, присваиваются приоритеты 1-4 в зависимости от их срочности и важности, а сроки их обработки должны соответствовать срокам, предусмотренным для аналогичных типов запросов:

- приоритет 1 (Критичный)
 - полная недоступность Системы;
 - ошибки/сбои, которые приводят к полной неработоспособности всех функций Системы;
 - невозможность входа в Систему более 15 минут;
 - невозможность полного заполнения/изменения статуса объектов;
- приоритет 2 (Высокий)
 - ошибки/сбои, которые приводят к частичному нарушению работоспособности или недоступности функций Системы;
 - невозможность полного заполнения/изменения статуса для других объектов;
 - снижение быстродействия Системы (время отклика системы на операции превышает 2 минуты);
 - невозможность управления правами и ролями пользователей;
 - недоступность аналитики (отчетов);

- приоритет 3 (Средний)
 - отклонение в работе Системы, не влияющее на корректную работу функционала;
 - другие сбои и ошибки, затрагивающие основной функционал Системы;
- приоритет 4 (Низкий)
 - ошибки дополнительных функций, информационных разделов; опечатки и форматирование;
 - ошибки в справочных и информационных разделах;
 - ошибки, не подпадающие под описание других приоритетов.

2.2. Сроки обработки обращений

| Приоритеты обращений | Сроки обработки обращений по типам обращений, часов | | | |
|----------------------|---|------------------------|------------------------|--|
| | Инцидент | Запрос на обслуживание | Запрос на консультацию | Запрос на изменение |
| Приоритет 1 | 2 | - | - | В соответствии с планом доработок (дополнительной настройки (адаптации) Системы) |
| Приоритет 2 | 4 | - | - | |
| Приоритет 3 | 8 | 2 | 1 | |
| Приоритет 4 | 16 | 4 | 2 | |

2.3. Порядок регистрации и обработки Обращений

2.3.1. Регистрация и учет Обращений

Оператор системы обязан проводить регистрацию и учет всех Обращений Пользователя, независимо от способа подачи.

Регистрационная запись должна содержать следующую информацию:

- Учетный номер Обращения
- Дата и время поступления
- Идентификационные и контактные данные представителя Пользователя, подавшего Обращение
- Категорию Обращения.
- Описание сути Обращения
- Статус Обращения.
- Дата и время предоставления Решения по Обращению.

Регистрация Обращений производится Оператором системы самостоятельно. По факту регистрации Оператор системы направляет Пользователю уведомление, содержащее присвоенный Обращению учетный номер, а также дату и время исправления, в соответствии с положениями Общих правил технической поддержки.

Оператор системы по запросу предоставляет Пользователю журнал учета Обращений.

2.3.2. Статус Обращений

В процессе учета Обращений Пользователя Оператором системы применяются следующие статусы:

| № п/п | Наименование статусов | Описание |
|-------|-----------------------|--|
| 1 | «Новый» или «Открыто» | Обращение зарегистрировано и не принято в работу. |
| 2 | «В ожидании» | По Обращению ожидается ответ от Пользователя. |
| 3 | «Согласование» | Оператору системы требуются уточнения по обращению от Пользователя. |
| 4 | «В работе» | Обращение принято на исполнение/в работу. |
| 5 | «Приемка» | Решение по Обращению направлено Пользователю на проверку. |
| 6 | «Отменено» | Обращение не входит в рамки технической поддержки и подлежит отклонению. |
| 7 | «Решено» | После завершения работ по Обращению. |

2.3.3. Порядок обработки Обращений

После регистрации Обращения, Оператор системы приступает к исполнению работ по Решению Обращения.

В ходе исполнения работ Оператор системы:

- определяет конкретные дефекты, повлекшие возникновение повода к Обращению;
- оценивает техническую возможность их исправления и сообщает примерный срок исправления;
- разрабатывает исправление дефектов и проверяет на собственном испытательном стенде.

Также в процессе исполнения работ Оператор системы имеет право запросить у Пользователя дополнительную информацию. На время подготовки запрошенной информации заявка по Обращению переводится в статус «В ожидании», а Время решения Обращения продляется на срок, прошедший от момента отправки запроса на подготовку дополнительной информации Оператором системы Пользователю до момента отправки Пользователем Оператору системы запрошенной информации. Указанный срок определяется по данным системных журналов почтового сервера Оператора системы.

По результатам исправления выявленных дефектов и разработки Исправления Оператор системы передает Пользователю разработанное Решение, а также инструкцию по его применению.

Пользователь применяет полученное от Оператора системы Решение в соответствии с предоставленными Оператором системы инструкциями и, в случае успешного устранения повода к Обращению, подтвержденного Инициатором посредством сообщения по электронной почте, Оператор системы завершает выполнение работ по обращению и переводит заявку в статус «Решено». Если Решение не полностью устраняет повод к Обращению, Оператор системы продолжает выполнение работ вплоть до полного устранения повода к Обращению.

2.3.4. Особенности обработки Обращений, направленных посредством электронной почты и по телефону

Электронная почта служит в качестве основного канала направления Обращений, а также для передачи Обращений.

Телефон используется в качестве дополнительного канала связи, а также в обязательном порядке используется для гарантии доставки информации при направлении Обращений категории «Критическое».

2.3.5. Отчет о состоянии обращений

Оператор системы хранит список всех текущих и уже закрытых обращений Пользователя. Список содержит следующую информацию:

- общее количество обращений Пользователя;
- по каждому обращению:
 - идентификатор обращения;
 - заголовок;
 - категория обращения;
 - дата получения обращения от Пользователя;
 - на чьей стороне сейчас обращение (у Оператора системы/Пользователя);
 - имя заявителя обращения;
 - статус обращения;
 - дата предоставления решения по обращению.

Оператор системы по запросу предоставляет Пользователю список Обращений.