

ПОЛОЖЕНИЕ О ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ программных продуктов компании ООО «КРУГ»

ООО «КРУГ» стремится обеспечить наилучшую поддержку и обслуживание пользователям своих продуктов. Служба технической поддержки призвана оказывать помощь в разрешении отдельных проблем, возникших при использовании программных продуктов и услуг ООО «КРУГ» на поддерживаемых платформах путем диагностики и устранения выявленных проблем.

Настоящее Положение о технической поддержке (далее «Положение») устанавливает единые для всех Пользователей программных продуктов и решений ООО «КРУГ» (далее «Продукты») правила и условия оказания технической поддержки независимо от объема приобретенных лицензий и выбранных Программ.

С целью эффективного использования всех возможностей технической поддержки ООО «КРУГ» рекомендует Пользователям подробно ознакомиться с Положением. Это поможет обозначить необходимые для решения проблем ресурсы, инструменты, произвести обмен нужной информацией, что, в свою очередь, поможет в решении проблем.

Термины и определения

Термин	Определение
Пользователь, Авторизованный пользователь	Физическое лицо, использующее программное обеспечение компании ООО «КРУГ».
Клиент	Компания и/или физическое лицо, обладатель прав на использование программного обеспечения ООО «КРУГ» по неисключительной лицензии и пилотного доступа к платформе программного обеспечения в рамках демонстрационной версии.
ООО «КРУГ», Исполнитель	ООО «КРУГ», разработчик и обладатель исключительных прав на программное обеспечение в соответствии со свидетельством о государственной регистрации программы для ЭВМ.
Программы, ПО	Компьютерные программы (программное обеспечение) ООО «КРУГ», обеспечиваемые технической поддержкой в соответствии с настоящим Положением.
Документация	Набор документации, включающей в себя, в частности: эксплуатационную документацию (инструкции и руководства для пользователей), материалы по эксплуатации, описание Программ, спецификации, лицензионные соглашения, дополнительные материалы и любую другую информацию,

	относящуюся к Программам и распространяемую как в печатной, так и электронной форме.
Файлы конфигурации и регистрационная информация Программы	Набор файлов конфигурации, инструкции по установке и другие элементы Документации.
Обращение	Документированное обращение Пользователя на предоставление услуг технической поддержки, информации, консультации, документации по указанным в настоящем Положении каналам связи с СПП по вопросам использования Программ в соответствии с Документацией.
Запрос на Поддержку	Обращение со стороны Пользователя в службу технической поддержки, содержащие конкретный вопрос или проблему, связанную с использованием программного продукта. В качестве оснований могут выступать сообщения об ошибках, нарушениях в работе системы, неработоспособности функционала или иных технических неисправностях.
Запрос на оказание услуги	Обращение Пользователя с просьбой о предоставлении платной услуги, связанной с дополнительными или расширенными возможностями программного продукта, выполнением работ по его настройке, интеграции или иным видам поддержки, за оплату соответствующих услуг.
Инцидент	Нештатная ситуация, связанная с потерей или возможной потерей функционирования ПО, не являющаяся частью штатного функционирования ПО. Обращение рассматривается СПП как Инцидент при условии, что ПО используется по своему назначению и в соответствии с Документацией.
Консультационный запрос	Обращение Пользователя с целью получения разъяснений, рекомендаций или консультаций по вопросам использования программного продукта, его функциональных возможностей или правил эксплуатации без требования устранения технических неисправностей.
Технический запрос	Обращение, связанное с необходимостью получения разъяснений или дополнительной информации о работе ПО, его настройке и обслуживании.

Дефект	Подтвержденное отклонение поведения ПО от штатного функционирования в соответствии с эксплуатационной документацией.
Баг/Ошибка ПО	Некорректная работа программного обеспечения, при которой его функционал не соответствует заявленным характеристикам, документации или стандартам качества, либо полностью не функционирует. В случае выявления багов/ошибок такие обращения требуют их устранения в рамках гарантийных обязательств или договорных условий.
Термин	Определение.
Новые версии ПО, Обновления	Обновления, новые версии программ, модифицированные и усовершенствованные, выпускаемые по мере необходимости в рамках модернизации системы и/или ПО.
Обходное решение, Временное решение	Набор процедур, направленных на частичное либо полное разрешение Инцидента или смягчение его последствий. Применяется в критических ситуациях, по согласованию с Исполнителем.
Техническая поддержка	Набор услуг и сервисов, оказываемых в целях обеспечения бесперебойного функционирования ПО ООО «КРУГ» в рамках Документации.
Служба поддержки пользователей (СПП)	Команда компетентных специалистов ООО «КРУГ», ответственная за оказание услуг технической поддержки Пользователей.
План поддержки, План ТП	Набор опций и услуг технической поддержки, доступных Пользователю при обращении к сервису технической поддержки.
Время реагирования	Период времени в рабочих часах СПП между моментом приема Обращения до момента первого ответа СПП по Обращению. Время реагирования никак не связано с показателем «Время решения».
Время Решения	Период времени от момента поступления Обращения Пользователя до окончательного решения вопросов по Обращению (устранению Инцидента). Данный период времени не регламентируется.

Степень Критичности	Условная категория Обращения, определяемая на основании значимости Обращения, ее влияния на бизнес-процессы или технологические процессы Пользователя. Категория присваивается специалистами СПП на основании описания, предоставленного Пользователем, в соответствии с условиями настоящего Положения.
---------------------	--

Описание программы Технической поддержки

Область технической поддержки

1. Команда технической поддержки ООО «КРУГ» предоставляет экспертные рекомендации на Обращения Пользователей в целях разрешения вопросов и проблем. Программа технической поддержки включает следующие услуги:

- консультации по функциональным возможностям Программ;
- консультации и рекомендации по установке, настройке, администрированию и использованию Программ в объеме эксплуатационной документации, если иное не предусмотрено инструкциями по эксплуатации;
- сбор данных для выявления и устранения подтвержденных Дефектов Программ или диагностирования Программ в ходе разрешения Инцидентов;
- консультации по восстановлению работоспособности Программ.

2. Пользователь может зарегистрировать неограниченное количество Обращений, но не более одного Обращения по одной тематике.

3. Исполнитель оставляет за собой право требовать от Пользователя проведения замены используемой версии Программы на указанную версию Программы с целью дальнейшей диагностики и разрешения проблемы.

4. Направление обращения об Инциденте СПП не означает, что Исполнитель исправит дефекты Программ или внесет в них какие-либо изменения. Проведение диагностирования проблем также не означает признания Исполнителем какой-либо связи проблемы с каким-либо дефектом Программ до завершения процесса диагностирования.

5. Исполнитель оставляет за собой право запросить у Пользователя всю необходимую техническую информацию необходимую для воспроизведения условий возникновения Инцидента.

В категорию необходимой технической информации включаются: подробное описание сценария проявления Дефекта; детальное описание рабочего окружения (ПК, смартфон, ОС); сеть и мобильный оператор; использование VPN, журналы, созданные Программами, операционной системой или служебными программами, предоставленными Исполнителем или другими поставщиками программного обеспечения; дампы памяти проблемных компьютеров; отчеты о конфигурации программного обеспечения и т.д.

Исполнитель гарантирует конфиденциальность и невозможность передачи таких данных третьим лицам, и будет использовать эти данные исключительно для совершенствования инструкций.

Исполнитель приложит все необходимые усилия для воспроизведения Инцидента и устранения проблемы, и/или создания и совершенствования инструкций, как только будет доступна вся необходимая информация.

В случае если Пользователь не предоставил запрошенные техническую информацию, программное аппаратное обеспечение для воспроизведения инцидента, или установлено, что Программа не является источником инцидента, инцидент не может быть рассмотрен и разрешен в рамках данной программы технической поддержки.

Ограничения технической поддержки

1. Исполнитель обеспечивает техническую поддержку только на русском языке.
2. Не предоставляется техническая поддержка для бета-версий Программ.
3. Запросы на улучшение, модификацию, изменение Программ, не связанные с дефектами Программ, регистрируются СПП в целях информирования других подразделений Исполнителя и относятся к Запросу на оказание услуги.
4. Программа поддержки Исполнителя не включает в себя следующее:
 - Действия по администрированию и конфигурированию ПО, включая: удаленные или выездные работы по первоначальной установке, настройке, обновлению программного обеспечения, проверке работоспособности ПО и другие действия, описанные в эксплуатационной документации.
 - Работы и консалтинг по проектированию систем и политик защиты от потери или утечки данных.
 - Рекомендации по общей настройке инфраструктуры и систем информационной безопасности.
 - Консультации по программному обеспечению третьих сторон, операционным системам, системам управления базами данных, аппаратному обеспечению, виртуальным средам.
 - Интеграция ПО Исполнителя со сторонним программным обеспечением, написание дополнительного кода.

Примечание: могут быть предоставлены в рамках Запроса на оказание услуги.

5. Услуги технической поддержки не оказываются в следующих случаях (обращениях):
 - Повторные инциденты без реализации ранее предоставленного решения: если Пользователь получил решение по Инциденту, но не реализовал его, повторные обращения по этому же вопросу не подлежат поддержке.

- Проблемы, вызванные аппаратным обеспечением Пользователя: Инциденты, связанные с неисправностями или некорректной работой оборудования, находящегося в собственности Пользователя, не входят в зону ответственности технической поддержки.
- Использование неподдерживаемых версий программного обеспечения: Обращения, связанные с Инцидентами, возникшими на устаревших или неподдерживаемых версиях программных платформ, не рассматриваются. Пользователю рекомендуется обновить ПО до актуальной версии.
- Установка и использование сторонних приложений: инциденты, вызванные установкой, запуском или взаимодействием сторонних приложений, не входят в сферу ответственности технической поддержки.
- Недостаток информации для расследования инцидента: если Пользователь не может предоставить точную и необходимую информацию, запрошенную службой поддержки для воспроизведения, анализа и решения инцидента, поддержка по данному вопросу не может быть оказана.
- Неправильное использование эксплуатационной документации или инструкций: Инциденты, возникшие из-за несоблюдения эксплуатационной документации или инструкций, предоставленных ранее, не подлежат поддержке.

Примечание: для обеспечения качественной и оперативной поддержки Пользователю рекомендуется соблюдать эксплуатационную документацию, своевременно обновлять программное обеспечение и предоставлять полную информацию по Инцидентам.

План технической поддержки

Стандартная техническая поддержка со сроком, указанным в условиях отдельно заключаемого договора, предоставляется всем Клиентам с момента приобретения неисключительной (простой) лицензии на использование Программ независимо от объема приобретенных лицензий и выбранных Программ.

Стандартная техническая поддержка оказывается ООО «КРУГ» с 10:00 до 18:00 часов по московскому времени с понедельника по пятницу, кроме выходных и нерабочих праздничных дней, устанавливаемых законодательством Российской Федерации (далее «Рабочее время»).

Целевые показатели обслуживания

Степень критичности обращения	
Критичность А (Критический инцидент)	Проблема, когда вследствие неработоспособности Программы или затронуты критически важные бизнес-процессы Клиента, либо выполнение основных сценариев использования Программы полностью невозможно.

Критичность В (Высокая важность)	Выполнение основных сценариев использования Программы невозможно или затруднено, при этом бизнес-процессы Клиента не затронуты или существует известное обходное решение для смягчения последствий Инцидента.
Критичность С (Средняя важность)	Основные сценарии использования Программы не затронуты, серьезные последствия для производительности действий или осуществления функций Клиента отсутствуют, сохраняется возможность использования Программы с некоторыми ограничениями, при этом влияние на бизнес-процессы Клиента незначительны.
Критичность D (Низкая важность)	Некритичные обращения: не затронуты сценарии использования Программы, при этом отсутствует влияние на бизнес-процессы Клиента. В данную категорию входят также консультационные запросы, обращения от пользователей, прочие запросы и обращения, не классифицируемые по первым трем категориям.

При создании Обращения Степень критичности присваивается СПП в соответствии с его оценкой Инцидента. В процессе работы с обращением Пользователя Степень критичности может быть снижена СПП, если:

- Было предоставлено временное решение, призванное смягчить последствия проблемы;
- Выяснился недостаточный уровень осведомленности Пользователя с документацией Программы, при этом проблема связана с некорректным использованием Программы;
- Пользователь не демонстрирует достаточной степени вовлеченности в процесс решения проблемы (инструкции и запросы от СПП не выполняются, выполняются не полностью, со значительной задержкой; затребованная информация не предоставляется либо предоставляется частично или со значительной задержкой).

ООО «КРУГ» понимает важность быстрого реагирования и быстрого разрешения проблем. В следующей таблице приведены целевые показатели времени реагирования в Рабочее время, применимые к Программам ООО «КРУГ» на стандартном уровне поддержки для Клиентов ООО «КРУГ». Эти показатели не распространяются на Инциденты, вызванные сторонним программным обеспечением.

Время реагирования для Стандартной технической поддержки	
Степень критичности	Время реагирования
Критичность А (Критический инцидент)	6 часа

Критичность В (Высокая важность)	12 часа
Критичность С (Средняя важность)	16 часов
Критичность D (Низкая важность)	24 часа

**Указанное целевое время реагирования не указывает на время решения проблемы.*

Порядок оказания услуг технической поддержки.

Решение технических проблем и иных вопросов требует сотрудничества между Пользователем и специалистами СПП, что означает необходимость активного сотрудничества сторон и своевременных ответов Пользователя на вопросы СПП и проведения требуемых действий (например, сбор дополнительной информации для тестовых или диагностических целей, отработку запрошенных сценариев использования Программы).

Действия до создания обращения в техническую поддержку

Перед тем, как обратиться в Службу поддержки пользователей, следует:

- Четко сформулировать проблему или вопрос;
- Собрать информацию о среде функционирования продукта, симптомах проблемы;
- Изучить Документацию.

Способы обращения в техническую поддержку

- Электронная почта: support@placetime.pro;
- Форма обращения на сайте.

Рекомендации по обращениям в техническую поддержку

Лучшие практики для ускорения решения проблем:

- Каждое Обращение должно соответствовать формуле «1 инцидент = 1 заявка». Если решение предоставлено, Обращение следует закрыть, даже если есть новые вопросы или проблемы.
- При создании Обращения предоставлять подробное описание проблемы и диагностическую информацию, не дожидаясь запроса СПП.
- Если вам необходим более высокий уровень обслуживания по сравнению с опциями Стандартной (базовой) технической поддержки, обратитесь по электронной почте ООО «КРУГ» (support@placetime.pro).

Процессы взаимодействия Пользователя и СПП

1. Пользователь направляет в СПП ООО «КРУТ» запрос любым из перечисленных выше способов.

2. В запросе на техническую поддержку следует предоставить:

- Краткое описание вопроса или Инцидента (в т.ч. дата и время возникновения).
- Подробное описание симптоматики проблемы, скриншоты или точное описание сообщений об ошибках, сценарий (порядок действий) для воспроизведения проблемы, скриншоты, демонстрирующие суть проблемы.
- Информацию о используемой Программе – используемой версии/сборке, установленных компонентах, отчеты/логи от Программы, если таковые присутствуют.
- Информацию о среде окружения (устройство, версия ОС, оборудование на проблемном компьютере, мобильный оператор/сеть Wi-Fi, использование VPN, сетевая конфигурация и др. значимая для понимания и разрешения Инцидента техническая информация).

3. СПП принимает Обращение.

4. Ответственный специалист СПП воспроизводит или иным образом идентифицирует проблему, пытается решить ее самостоятельно и, если есть необходимость в дальнейших локализации и решении проблемы, задействует другие ресурсы поддержки Исполнителя (производит эскалацию проблемы на иной уровень).

По результатам анализа Обращения специалист СПП может запросить у Пользователя дополнительную информацию. Ожидается, что ответы на запросы будут предоставлены Пользователем в разумный срок, но не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты получения такого запроса для Инцидентов со Степенью критичности А (критичный инцидент), или не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты получения такого запроса для прочих Инцидентов.

5. Ответственный Специалист СПП пытается предоставить Пользователю оперативное (временное или окончательное) решение проблемы, используя информацию, полученную в ходе локализации и воспроизведения проблемы.

Решением проблемы может являться ответ на вопрос Пользователя; план действий, призванных минимизировать последствия проблемы для Пользователя (например, изменение системных настроек или временное отключение некритичной для Пользователя функциональности Программы), запустить Программу и обеспечить ее функционирование в соответствии с документацией.

6. В случае предоставления окончательного решения проблемы Обращение закрывается при подтверждении успешного разрешения Инцидента Пользователем или автоматически через 3 (три) рабочих дня при отсутствии ответа от Пользователя.

В случае предоставления временного решения проблемы специалист СПП снижает Степень Критичности обращения при подтверждении эффективности предложенного решения

Пользователем или автоматически через 3 (три) рабочих дня при отсутствии ответа от Пользователя, при этом Обращение не закрывается.

Принципы решения проблемы и закрытие Обращения

Основанием для закрытия Обращения в общем случае является предоставление Пользователю исчерпывающего ответа по консультационному запросу, или окончательного подтвержденного решения по Инциденту. Окончательное решение проблемы также может быть достигнуто предоставлением Пользователю временного решения, если таковое устраняет проблему.

Если предоставленные СПП методы и средства решения проблемы не решают ее, специалисты Исполнителя продолжают работы над поиском решения вплоть до предоставления Пользователю окончательного решения, срок предоставления решения не устанавливается.

Для критических инцидентов (степень критичности А) предоставление исправлений, поддержка новых версий операционных систем, предоставляется только для актуальных версий Программ исключительно по усмотрению Исполнителя. Формат предоставления решения (хотфикс, новая версия) определяется ООО «КРУГ» по своему усмотрению. Если проблема решена в новой версии продукта, обновление рассматривается как предоставленное решение.

Проблема Пользователя будет считаться решенной (Обращение закрывается), если:

- Пользователю предоставлено решение проблемы;
- Пользователь обратился в СПП с просьбой закрыть обращение;
- Обнаружен и подтвержден дефект Программы, исправление которого будет предоставлено в новой версии;
- Обращение связано с выявленными недостатками в Документации. Информация о недостатках передается команде разработки для исправления в новой версии Программы;
- Проблема вызвана некорректной работой программного обеспечения иных производителей;
- Пользователь не отвечает на многократные запросы СПП в течение 5 (пяти) рабочих дней. В таком случае Обращение закрывается, Пользователю направляется соответствующее уведомление, работа по Инциденту не ведется.
- Запрос находится вне компетенции СПП, соответствующая информация вместе с переадресацией на соответствующий ресурс передана Пользователю;
- Обращение содержит запрос на создание новых функциональных возможностей Программы или расширение текущих возможностей.