

**Порядок предоставления услуг по  
технической и сервисной поддержке  
АО «НИИ «Масштаб».**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....</b>	<b>4</b>
<b>СОСТАВ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ .....</b>	<b>5</b>
<b>ПРИОРИТЕТЫ ИНЦИДЕНТОВ И ВРЕМЯ РЕАКЦИИ.....</b>	<b>7</b>
<b>ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МЕЖДУ ЗАКАЗЧИКОМ И СТП АО «НИИ «МАСШТАБ»... </b>	<b>7</b>
<b>Форма предоставления информации по электронной почте рекомендуемая .....</b>	<b>8</b>



## СЛУЖБА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ АО «НИИ «МАСШТАБ»

Услуги по технической и сервисной поддержке осуществляются отделом гарантийно-сервисного обслуживания и технической поддержки (далее – ГСО и ТП).

Регистрация заявки возможна следующими способами:

- по адресу электронной почты [support@mashtab.org](mailto:support@mashtab.org);
- по телефонам 8 800 777 18 69 или +7 (812) 740-77-91;
- посредством мессенджеров с обязательным дублированием по электронной почте необходимой для выполнения гарантийных мероприятий информации в соответствии с условиями договора поставки.

Прием обращений в рамках гарантийного обслуживания клиентов осуществляется ежедневно с 9:00 до 17:45 московского времени, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с производственным календарем.

Информацию о контактных данных для обращения в СТП необходимо уточнять на сайте организации в разделе «Контакты» <http://mashtab.org/contacts/>

По вопросам эскалации заявки и вопросам качества оказываемых услуг используйте контакт:

Левашов Александр – заместитель директора по качеству АО «НИИ «Масштаб»

эл. почта: [a.levashov@mashtab.org](mailto:a.levashov@mashtab.org)

телефон: 8 (812) 309 03 21 (доб. 211)



## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе применены термины по ГОСТ 27.002, ГОСТ РВ 15.703 с соответствующими определениями. При подготовке документа так же использован словарь терминов и определений ИТЛ.

**Заказчик/Покупатель** – организация, заключившая с АО «НИИ «Масштаб» договор на поставку, договор на техническую поддержку, договор на сервисное обслуживание Продукта/Товара.

**Исполнитель** – АО «НИИ «Масштаб».

**Продукт** – программное обеспечение, переданное Исполнителем для его дальнейшего использования Заказчику.

**Товар (Изделие)** – разрабатываемые изделия, аппаратно-программные комплексы (далее – АПК), программные комплексы (далее – ПК), а также иное оборудование, поставленное Исполнителем в соответствии с Договором на поставку.

**Дефект** – каждое отдельное несоответствие изделия (работ, услуг) установленным требованиям.

**Ошибка** – изъян в архитектуре или неверное функционирование, вызывающее собой одной или нескольких услуг, или конфигурационных единиц. Неправильные действия, совершенные сотрудником или нарушение процесса, влияющее на конфигурационную единицу, также являются ошибками.

**Сбой** – потеря способности функционировать в соответствии со спецификацией или предоставлять требуемый результат.

**Отказ Продукта/Товара** – событие, заключающееся в нарушении функционирования Продукта/Товара. Ошибка или сбой Продукта/Товара, вызванная конфликтом используемого оборудования и/или программного обеспечения вследствие определенных действий абонента или без его участия.

**Инцидент** – незапланированное прерывание или снижение качества услуги. Сбой конфигурационной единицы, который еще не повлиял на услугу, также является инцидентом.

**Запрос на оказание Услуг** – обращение представителя Заказчика (Пользователя) в отдел гарантийно-сервисного обслуживания и технической поддержки АО «НИИ «Масштаб» с целью запроса на техническую поддержку (далее – ТП), как связанную со сбоем или инцидентом, так и не связанную с ними.

Запросы на оказание Услуг делятся на сообщения о случаях сбоя/инцидента (Инцидент) и запросы на техническую поддержку, не связанные со случаями сбоя/инцидента (Запрос). Случаи инцидента классифицируются на Известные ошибки (случаи сбоя, причина которого известна и для которого были определены временное решение или долгосрочная альтернатива) и Проблемы (случай сбоя, причина которого неизвестна). Для каждого случая инцидента должен быть создан отдельный запрос на оказание Услуг.

**Заявка (Обращение)** – зарегистрированный специалистом отдела ГСО и ТП Исполнителя Запрос Пользователя на оказание Услуг, имеющий уникальный идентификационный номер в Тикет-системе.

**Тикет-система** – электронная автоматизированная система учета Заявок (Обращений).

**Разработчик Продукта, Изделия** – предприятие (организация, объединение), являющееся головным исполнителем (исполнителем) опытно-конструкторской работы (составной части опытно-конструкторской работы) – АО «НИИ «Масштаб» или сторонняя организация-разработчик. Принадлежность Изделия конкретному разработчику определяется по кодификатору организаций-разработчиков и коду классификационной характеристики, которые присваиваются Изделию в соответствии с требованиями стандартов ЕСКД, ЕСПД.

**Служба Технической Поддержки (СТП)** – отдел ГСО и ТП Исполнителя, осуществляющий гарантийное обслуживание и техническую поддержку.

**Координатор** – специалист СТП, осуществляющий прием, регистрацию обращений Заказчиков, назначение Ответственного и контроль за выполнением Заявок.

**Ответственный специалист Исполнителя (ОИ)** – закрепленный Исполнителем за Заказчиком специалист отдела ГСО и ТП.

**Ответственный специалист Заказчика (ОЗ)** – представитель Заказчика по взаимодействию с Исполнителем, назначаемый Заказчиком.

**Время реакции** – время с момента регистрации Заявки до момента первого ответа специалиста СТП (или ответа на получение дополнительной информации).

**Пакет услуг по технической поддержке** – комплекс работ, выполняемых Исполнителем, состав которых определен в Разделе 4 настоящего Регламента, и направленных на обеспечение безотказной работы Продукта/Товара.

**Гарантийные обязательства** – обязательства Поставщика гарантировать Заказчику соответствие качества поставляемых изделий, выполняемых работ (услуг) нормам, установленным техническими условиями, стандартами и (или) условиями договора в течение определенного времени (гарантийного срока) и безвозмездно и в установленные гарантийными обязательствами сроки устранять дефекты изделий (работ) посредством ремонта или замены дефектных изделий (составных частей) при соблюдении потребителем оговариваемых условий эксплуатации (использования), хранения, транспортирования.

**Гарантийное обслуживание** – комплекс обязательных мероприятий в части гарантии в рамках договоров поставки Продукта/Товара.

**Техническая поддержка (ТП)** – комплекс мероприятий по обеспечению и работоспособности Продукта/Товара и консультации Пользователей по ее функционированию.



**Уровень технической поддержки** – это иерархия групп поддержки, вовлеченных в разрешение инцидентов. Каждый последующий уровень включает в себя более высокую квалификацию специалистов, либо большее количество времени или прочих ресурсов.

**Первый уровень технической поддержки** – осуществляется сотрудниками отдела ГСО и ТП и заключается в приеме и первичной обработке запроса Пользователя по проблемам с Продуктом/Товаром.

**Второй уровень технической поддержки** – осуществляется техническими специалистами отдела ГСО и ТП, которые владеют глубокими знаниями Товаров и программных продуктов, поставляемых АО «НИИ «Масштаб» или выполняется производителем/разработчиком Продукта/Товара в соответствии с заключенным с ним договором технической поддержки.

**Третий уровень технической поддержки** – осуществляется группой разработчиков программного обеспечения, исправляющих проблемы на уровне кода, в случае их появления. На третий уровень поддержки попадают заявки, требующие исправления в коде программных продуктов, зарегистрированные в установленном порядке.

В настоящем документе приняты следующие сокращения:

**ПО** – программное обеспечение;

**ЗИП** – запасные части, инструменты, принадлежности и материалы;

**ЕСКД** – единая система конструкторской документации;

**ЕСПД** – единая система программной документации;

**ПК** – программный комплекс;

**ОС** – операционная система;

**АПК** – аппаратно-программный комплекс;

**ГСО и ТП** – отдел гарантийно-сервисного обслуживания и технической поддержки АО «НИИ «Масштаб».

## СОСТАВ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

Исполнитель предлагает на выбор Заказчику два пакета услуг технической поддержки Продукта/Товара (**СТАНДАРТНЫЙ и РАСШИРЕННЫЙ**) в соответствии с Договором на техническую поддержку, который может быть ежегодно продлен на действующих на момент пролонгации условиях.

В пакеты входят услуги:

- предоставление консультаций;
- предоставление обновлений;
- устранение неисправностей.

Пакеты отличаются детализацией услуг, временем реакции и временем предоставления решения.

По всем пакетам услуг АО «НИИ «Масштаб» предоставляет первый, второй и третий уровни технической поддержки поставленного Продукта/Товара.

Детализация услуг из пакетов указана в Таблице 1



Услуги	Детализация	Стандартный	Расширенный
		Прием и регистрация обращений	8X5
Предоставление консультаций	пояснения технической документации;	ДА	ДА
	консультации по настройке оборудования;		
	консультации по установке программного обеспечения. Консультации оказываются в объеме руководства;		
	рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке и эксплуатации;		
	рекомендации по настроечным параметрам модулей или отдельного ПО в рамках руководства;		
	консультативная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе в процессе эксплуатации;	НЕТ	
	предоставление Ответственным лицам Заказчика технической информации о сообщениях, предупреждениях, информации о выходе новых версий, исправлениях программного кода и другие данные, относящиеся к Продукту Заказчика;		
	предоставление консультаций по конфигурации производственной среды и процедурные советы относительно администрирования Продукта/Товара;		
	консультации пользователя по вопросам устранения инцидентов удаленно;		
	работы по настройке Продукта/Товара с помощью средств удаленного доступа при наличии технической возможности;		
	анализ и коррекция ошибок в работе Продукта/Товара, диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного Продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях;		
	доступ к базе знаний по выявленным типовым неисправностям способами решения.		
Предоставление обновлений	уведомление о выходе новых минорных/мажорных версий;	ДА	ДА
	предоставление в соответствии с условиями договора поставки новых минорных версий программного обеспечения, которые включают изменения, связанные с оптимизацией ПО и исправлением ошибок;		
	помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректного выполнения процедуры обновления.		
Устранение неисправностей	предоставление рекомендаций или инструкций для разрешения конкретного инцидента;	ДА	ДА
	восстановление работоспособности Продукта/Товара удаленно (при наличии технической возможности);		
Дополнительная опция: локальное устранение неисправностей	выезд командированного сотрудника Исполнителя на площадку Заказчика для диагностики и устранения неисправности.	НЕТ	ДА
	Калькуляция стоимости командировки сотрудника Исполнителя производится отдельно для каждого конкретного случая и зависит от сложности работ, удаленности и доступности объекта.		
Максимальное время реакции		8 рабочих часов	4 рабочих часа



## ПРИОРИТЕТЫ ИНЦИДЕНТОВ И ВРЕМЯ РЕАКЦИИ

Приоритет инцидента определяется СТП Исполнителя. Критерии классификации инцидентов по приоритетам и уровням критичности проблемы указаны в Таблице 2.

Таблица 2. Приоритеты инцидентов

Уровень критичности	Приоритет	Критерий
Критический	1	Основной заявленный функционал полностью недоступен и нет возможности использовать резервное решение или ЗИП, если предусмотрен. Сервис полностью неработоспособен, что оказывает критическое воздействие на бизнес Заказчика.
Высокий	2	Инцидент оказывает высокий уровень воздействия на бизнес Заказчика. Основной заявленный функционал выполняется со значительными ограничениями.
Средний	3	Основные функции работают в нормальном режиме. Значительно снизилась производительность Продукта/Товара.
Низкий	4	Функционирование компонентов Продукта/Товара не нарушено. Распространяется на: - предоставление консультаций; - предоставление ссылок на документацию; - предоставление ссылок для обновления; - устранение орфографических ошибок в тексте, названиях различных разделов и меню ПО; - другие незначительные ошибки.

Время реакции зависит от приоритета инцидента. В таблице 3 определено время первой реакции с момента регистрации инцидента.

Таблица 3 Сроки реакции в зависимости от уровня критичности проблемы

Уровень критичности проблемы		Время первой реакции
1	Критический	В течение четырех рабочих часов с момента регистрации запроса
2	Высокий	В течение восьми рабочих часов с момента регистрации запроса
3	Средний	В течение шестнадцати рабочих часов с момента регистрации запроса
4	Низкий	В течение 24 рабочих часов с момента регистрации запроса

На время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента, необходимость подготовки и выпуска обновления, тестирования обновления программного продукта и т. п.

Предоставление услуг осуществляется на русском языке.

### ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МЕЖДУ ЗАКАЗЧИКОМ И СТП АО «НИИ «МАСШТАБ».

До направления первого запроса на техническую поддержку Сертификат технической поддержки должен быть зарегистрирован его держателем путем направления соответствующего запроса по адресу электронной почты [support@mashtab.org](mailto:support@mashtab.org).

Запрос о регистрации Сертификата должен включать следующие данные:

- наименование и адрес Заказчика;
- номер договора поставки и сертификата;
- Ф.И.О. представителей Заказчика, уполномоченных направлять Исполнителю запросы на техническую поддержку, их контактные телефоны и адреса электронной почты;
- наименование конечного пользователя и адрес нахождения ПО, версия ПО.

При размещении обращения Заказчик обязан подробно изложить суть запроса, указав какие действия производились до момента обращения и какая информация предоставлялась Заказчику. В случае возникновения необходимости дополнительной информации, включая отчеты или иные документы, сотрудники Заказчика обязаны предоставить данную информацию в максимально короткий срок. Обращение должно включать следующую информацию:

- номер Договора о ТП/ на поставку;
- точные реквизиты Заказчика;
- ФИО Пользователя;



- контактные данные Пользователя: телефон, электронная почта;
- информация о Продукте, по которому запрашиваются услуги по ТП:
  - 1) тип/ наименование Продукта;
  - 2) номер версий: изделия, ОС;
  - 3) аппаратная платформа;
- описание сути проблемы;
- детализация (при сбоях и неисправностях):
  - 1) критичность проблемы;
  - 2) время обнаружения проблемы;
  - 3) проблема возникла впервые/ повторение;
  - 4) указать в каких ситуациях проявляется;
  - 5) периодичность возникновения;
  - 6) описать все предшествующие события и действия эксплуатационного персонала, которые, по мнению Заказчика, могут относиться к возникновению проблемы (вносились изменения в конфигурацию, происходил сбой питания, обновлялось программное обеспечение и т.д.);
  - 7) пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
  - 8) если проводились какие-то диагностические измерения с Вашей стороны, приложить их результаты;
  - 9) описать топологию фрагмента сети, где возникла проблема;
  - 10) приложить действующую конфигурацию (при наличии технической возможности). Информация должна быть предоставлена посредством электронной почты в соответствии с формой.

#### Форма предоставления информации по электронной почте рекомендуемая

Наименование поля формы	Содержание
Краткое описание проблемы	Укажите в теме запроса суть возникшей проблемы
Наименование, обозначение продукции, серийный номер, год выпуска, номер договора поставки, реквизиты Заказчика	Требуемые данные содержатся в паспорте (формуляре) на изделие и в Договоре поставки
Версия программного обеспечения	Укажите номер версии ПО
Операционная система	Укажите номер версии ОС
Описание уровня критичности	Укажите предполагаемый уровень критичности проблемы
Детальное описание проблемы	Изложите детальное описание проблемы, Log-файлы
Шаги для воспроизведения проблемы	Дайте пошаговое описание действий, приводящих к ошибке для того, чтобы специалисты смогли наиболее точно смоделировать сложившуюся у Вас ситуацию в отделе тестирования.
Код ошибки	Укажите код ошибки, которую выдает система и текст сообщения об ошибке
Скриншот	При возможности приложите скриншоты ошибки (в формате JPG, GIF, PNG).
Контактная информация	Укажите контактную информацию: ФИО, наименование организации, электронная почта, телефоны, почтовый адрес организации.