

# Условия технической поддержки продуктов компании Форсайт

27/09/2018

Служба технической  
поддержки

8 800 505-72-01  
support@fsight.ru  
[www.fsight.ru](http://www.fsight.ru)

# СОДЕРЖАНИЕ

Определения.....	3
Общие положения .....	5
Уровни технической поддержки .....	6
Базовый уровень поддержки .....	6
Премиальный уровень поддержки .....	7
Оценка качества предоставления услуг .....	8
Порядок обработки и выполнения запросов, поступивших в службу технической поддержки .....	9
Требования, предъявляемые к Пользователям при оказании услуг технической поддержки .....	10
Приложение 1. Параметры уровней технической поддержки.....	11
Приложение 2. Схема работы службы технической поддержки.....	12

# ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Вендор** – компания «Форсайт».

**Программный продукт (ПП)** – программное обеспечение, разработанное Вендором.

**Клиент** – компания, купившая право на использование ПП.

**Партнер** – компания, осуществляющая внедрение решений и распространение прав на использование ПП.

**Пользователь** – представитель клиента или партнера.

**Запрос** – обращение Пользователя в рамках услуг технической поддержки. Для обращений могут использоваться телефон, электронная почта или портал поддержки.

**Консультация** – рекомендации, относящиеся к вопросам использования ПП.

**Ошибка** – несоответствие ПП установленным требованиям к функциональности, описанным в документации на ПП.

**Время первоначальной реакции** – период времени, в течение которого специалисты службы технической поддержки должны проанализировать поступивший вопрос и принять его в работу, либо запросить уточняющую информацию.

**Приоритет** – характеристика запроса, которая отражает важность запроса и влияет на время первоначальной реакции и сроки корректирующих мер. Выделяются следующие приоритеты:

1. **Высокий** – запрос представляет собой сообщение об ошибке в ПП, имеющей серьезное влияние на бизнес-процессы Клиента, блокирующей выполнение срочных для бизнеса действий. Примеры запросов с высоким приоритетом:
  - ошибка вызывает срыв сроков запуска новой системы или нового функционала;
  - ошибка вызывает финансовые потери;
  - ошибка связана с неправильной работой или неработоспособностью функций ПП, которые требуются срочно для выполнения бизнес-процесса;

Для оперативного выполнения запросов с высоким приоритетом Пользователь обязан выполнить ряд условий:

- Обосновать высокий приоритет запроса;
  - Направить контактные данные для взаимодействия;
  - Описать проблемную ситуацию и шаги по ее воспроизведению;
  - Собрать отладочную информацию;
  - Предоставить удаленный доступ.
2. **Средний** – запрос представляет собой сообщение об ошибке в ПП, имеющей незначительное влияние или не имеющей влияния на бизнес-процессы Клиента, ухудшающей работоспособность ПП, но не нарушающей важных функций ПП и не блокирующей выполнение срочных для бизнеса действий в ПП.

3. Низкий – запрос представляет собой сообщение об ошибке в ПП, незначительные проблемы – частичное нарушение работоспособности, при котором компоненты системы доступны только в ограниченной степени. С данной проблемой можно продолжать работу.

**Портал поддержки** (<https://support.fsight.ru>) – предназначен для осуществления поддержки Пользователей в онлайн-режиме. Портал поддержки позволяет Пользователям создавать запросы, просматривать их состояние и историю обработки запросов. В случае если у Клиента развернут свой Help Desk, то портал поддержки Вендора позволяет организовать интеграцию с ним<sup>1</sup>.

**Документация** (<http://help.fsight.ru/ru/>) – ресурс, содержащий актуальную документацию по использованию ПП.

**Обновление** (<https://updates.fsight.ru>) – это обновление текущей или ранее выпущенных версий ПП, содержащее улучшения и исправления ошибок, которую служба технической поддержки делает доступной для Пользователя.

---

<sup>1</sup> Стоимость интеграции рассчитывается отдельно.

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Клиентам услуги технической поддержки оказываются при условии наличия действующего договора на оказание услуг технической поддержки, заключаемого с Клиентом на платной основе с первого года использования ПП<sup>2</sup>. Партнерам услуги технической поддержки оказываются при условии наличия действующего партнерского соглашения.

Для Пользователей доступны следующие каналы взаимодействия со службой технической поддержки:

1. Телефон;
2. Электронная почта;
3. Портал поддержки.

Доступны также онлайн-ресурсы:

1. Документация;
2. Обновления.

Услуги технической поддержки включают в себя:

1. Консультирование по вопросам использования ПП;
2. Поиск вариантов решения проблем, связанных с использованием ПП;
3. Исправление ошибок в ПП;
4. Предоставление доступа к обновлениям и portalу поддержки.

Служба технической поддержки предпринимает необходимые усилия для того, чтобы ответить на все поступающие запросы в соответствии с временем первоначальной реакции соответствующего уровня технической поддержки (см. раздел «Уровни технической поддержки»). Запросы обрабатываются службой технической поддержки в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться запросы с высоким приоритетом, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов службы технической поддержки продуктов.

---

<sup>2</sup> Приобретение технической поддержки в первый год использования ПП является обязательным.

# УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

В рамках технической поддержки выделяется несколько уровней обслуживания Пользователей, предполагающих различный состав и время доступности услуг, а также скорость реакции на поступающие запросы.

Уровень поддержки Клиентов зависит от закупленного уровня технической поддержки. Для Партнеров услуги технической поддержки оказываются на базовом уровне. При этом Партнеры могут получить премиальный уровень поддержки по дополнительному согласованию с Вендором.

## Базовый уровень поддержки

- 1. Услуги и режим работы.** В рамках базового уровня поддержки предоставляются услуги, включающие консультирование, поиск вариантов решения проблем и устранение ошибок ПП. Прием запросов в службу технической поддержки возможен с помощью телефона, электронной почты и портала поддержки. В рамках базового уровня поддержки в ночное время, выходные и праздничные дни, возможен только прием запросов и консультирование по часто задаваемым вопросам использования ПП.
- 2. Время первоначальной реакции.** Время первоначальной реакции определяется общей загрузкой службы технической поддержки и может быть меньше заявленных сроков. Для Базового уровня поддержки максимальное время первоначальной реакции зависит от приоритета запросов:
  - Высокий – 4 рабочих часа;
  - Средний – 6 рабочих часов;
  - Низкий – 8 рабочих часов.
- 3. Сроки корректирующих мер.** Вендор предоставляет решение, в случае если нет возможности оперативно исправить проблему – способ обхода, или план действий по решению проблемы (далее - «Корректирующие меры») в зависимости от приоритетов запросов:
  - Высокий – 16 рабочих часов;
  - Средний – 32 рабочих часа;
  - Низкий – 64 рабочих часа.

В случае, если в качестве Корректирующей меры предоставляется план действий по решению проблемы, то такой план включает:

- информацию о статусе решения проблемы;
  - информацию о запланированных дальнейших шагах, с указанием ответственных сторон;
  - информацию о необходимых действиях Пользователя по поддержке процесса решения проблемы;
  - по мере возможности, планируемые даты дальнейших шагов, предпринимаемых со стороны Вендора;
  - дату и время следующего обновления статуса со стороны Вендора.
- 4. Отчеты.** Служба технической поддержки по запросу от Пользователя информирует его о текущем качестве выполнения услуг по технической поддержке.

## Премиальный уровень поддержки

В рамках Премиального уровня поддержки в дополнение к Базовому уровню поддержки предоставляется:

1. **Услуги и режим работы.** В рамках Премиального уровня поддержки в ночное время, выходные и праздничные дни, возможен прием запросов, консультирование по часто задаваемым вопросам использования ПП, а также оперативное решение запросов, критичных для бизнеса.
2. **Персональный менеджер.** Для оперативного решения вопросов Пользователя, связанных с использованием ПП, в том числе для повышения приоритетов по запросам, для прямого контакта с Пользователем, Вендором выделяется персональный менеджер.
3. **Консультации экспертов.** Пользователь имеет возможность воспользоваться консультациями экспертов Вендора по вопросам использования ПП. Консультации экспертов могут оказываться удаленно (по телефону или Skype), а также на площадке Пользователя (при снятии нештатных ситуаций)<sup>3</sup>.
4. **Гибкий график.** В случае необходимости Пользователь имеет возможность изменить график работы технической поддержки Вендора, например, в связи с большой разницей в часовых поясах Пользователя и службы технической поддержки Вендора<sup>4</sup>.

В рамках Премиального уровня поддержки Пользователь получает более оперативные сроки по услугам технической поддержки:

5. **Время реакции:**
  - Высокий – 2 рабочих часа;
  - Средний – 4 рабочих часа;
  - Низкий – 6 рабочих часов.
6. **Сроки корректирующих мер:**
  - Высокий – 8 рабочих часов;
  - Средний – 16 рабочих часов;
  - Низкий – 32 рабочих часа.
7. **Отчеты:**
  - Отчет о текущем состоянии нерешенных запросов – 1 раз в неделю.
  - Отчет о качестве сервиса (SLA) – 1 раз в квартал.

---

<sup>3</sup> Консультации экспертов по вопросам использования ПП и работа на площадке Пользователя возможна только по предварительному согласованию с Вендором.

<sup>4</sup> Стоимость изменения графика работы службы технической поддержки рассчитывается отдельно.

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Считается, что служба технической поддержки выполнила свои обязательства по оказанию услуг по технической поддержке, при соответствующей реакции службы технической поддержки в установленные сроки в не менее чем 95% от всех случаев по всем запросам за календарный квартал. В случае направления Пользователем менее 20 (двадцати) запросов, Пользователь соглашается с тем, что служба технической поддержки считается выполнившей свои обязательства, описанные выше, в случае, если служба технической поддержки не превысила установленные настоящим Регламентом сроки более чем для 2 (двух) запросов в течение соответствующего календарного квартала.

Штрафные санкции не применяются в случае, если Пользователь не может предоставить всю необходимую информацию для диагностики и анализа ошибок или иных обращений, касающихся использования ПП, в том числе описание инфраструктуры или не выполняет предварительные условия для решения срочных запросов.



# ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ И ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАПРОСОВ, ПОСТУПИВШИХ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Запрос считается выполненным в любом из следующих случаев:

1. Пользователь подтверждает, что запрос выполнен;
2. Служба технической поддержки предоставляет Пользователю обновление с исправленной ошибкой в ПП или разумное и взаимоприемлемое техническое решение проблемы;
3. Служба технической поддержки не получает уточняющих сведений или иной информации от Пользователя в течение пяти рабочих дней подряд с момента обращения к нему за пояснением запроса.

Выполнение запроса может быть отложено или невозможно по следующим причинам:

1. Ошибка или проблема с ПП не может быть воспроизведена на аппаратном и программном обеспечении Вендора, при этом Пользователь не предоставил удаленный доступ к системе для исследования проблемы;
2. Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
3. Ошибки или проблемы с ПП являются следствием:
  - использования ПП с аппаратным или программным обеспечением, не предназначенным для использования с операционными системами, одобренными в документации на ПП;
  - использования ПП не в соответствии с документацией на ПП и/или договором.

Служба технической поддержки не осуществляет консультирование по:

1. Общим вопросам программирования;
2. Установке и настройке стороннего ПО;
3. Вопросам разработки конкретных задач.

# ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

При обращении в службу технической поддержки Вендора Пользователь обеспечивает выполнение следующих требований:

1. Использовать каналы связи, указанные в разделе «Общие положения» настоящего регламента;
2. Своевременно уведомлять службу технической поддержки Вендора в случае замены своего представителя (-ей);
3. Использовать программно-аппаратные средства, которые необходимы для функционирования ПП, соответствующие рекомендациям Вендора;
4. Предоставлять всю необходимую информацию для диагностики и анализа ошибок или иных обращений, касающихся ПП, в том числе описание инфраструктуры, на которой функционирует ПП;
5. В случае возникновения вопросов по работе ПП Пользователю рекомендуется предварительно изучить доступную информацию в документации;
6. Рекомендуется в течение месяца с момента начала оказания услуг по технической поддержке пройти обучение по используемым продуктам Вендора.

## Приложение 1. Параметры уровней технической поддержки

Уровни технической поддержки (SLA– Service Level Agreement)		Базовый	Премиальный
Прием и регистрация запросов		24 часа 7 дней в неделю	
Доступ к онлайн-ресурсам: <ul style="list-style-type: none"> <li>• к portalу поддержки</li> <li>• к документации</li> <li>• к обновлениям</li> </ul>			
Консультации, поиск вариантов решения проблем, исправление ошибок		В рабочие дни с 9:00 до 18:00 (МСК)	Возможен гибкий график
Время первоначальной реакции	Высокий приоритет	4 рабочих часа	2 рабочих часа
	Средний приоритет	6 рабочих часов	4 рабочих часа
	Низкий приоритет	8 рабочих часов	6 рабочих часов
Сроки корректирующих мер (решение, способ обхода или план дальнейших действий)	Высокий приоритет	16 рабочих часов	8 рабочих часов
	Средний приоритет	32 рабочих часа	16 рабочих часов
	Низкий приоритет	64 рабочих часа	32 рабочих часа
Отчет о текущем состоянии нерешенных запросов		-	1 раз в неделю
Отчет о качестве сервиса (SLA)		По запросу	1 раз в квартал
Персональный менеджер		-	+
Консультации экспертов <sup>5</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Удаленные консультации по вопросам использования ПП</li> <li>• Работа на площадке Пользователя (снятие нештатных ситуаций)</li> </ul>		-	+

<sup>5</sup> Консультации экспертов по вопросам использования ПП и работа на площадке Пользователя возможна только по предварительному согласованию с Вендором.

## Приложение 2. Схема работы службы технической поддержки

