

# Условия технической поддержки продуктов компании «Форсайт»\*

Не являются офертой.

\*Условия распространяются, в том числе на техническую поддержку продукта Prognoz Platform.  
Данная редакция применяется с 01.04.2020

Служба  
технической  
поддержки

8 800 505-72-01  
support@fsight.ru  
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

**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

Настоящие Условия технической поддержки продуктов компании Форсайт без заключения соответствующего договора с ООО «ФОРСАЙТ» не являются офертой, публичной офертой, не влекут возникновение каких-либо обязанностей для компании «Форсайт» и предоставляются исключительно в информационно-ознакомительных целях.

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<sup>3</sup> 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.

<sup>3</sup> Услуги распространяются, в том числе на техническую поддержку продукта Prognoz Platform.

## 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.

### 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>4</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>5</sup>.

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

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

---

<sup>4</sup> Консультации экспертов по вопросам использования ПП и работа на площадке Пользователя возможна только по предварительному согласованию с Вендором.

<sup>5</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 порталу 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>6</sup> : Удаленные консультации по вопросам использования ПП Работа на площадке Пользователя (снятие нештатных ситуаций)		-	+

<sup>6</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

