

Условия технической поддержки продуктов компании «Форсайт»*

Не являются офертой.

*Условия распространяются, в том числе на техническую поддержку продукта Prognoz Platform.
Данная редакция применяется с 01.12.2022

Служба
технической
поддержки

<https://support.fsight.ru>
support@fsight.ru
www.fsight.ru

Содержание

Определения	3
Общие положения	6
Уровни технической поддержки.....	7
Базовый уровень поддержки	7
Премиальный уровень поддержки	8
Оценка качества предоставления услуг	9
Порядок обработки и выполнения запросов, поступивших в службу технической поддержки ..	10
Требования, предъявляемые к пользователям при оказании услуг технической поддержки ...	11
Приложение 1. Параметры уровней технической поддержки	12
Приложение 2. Схема работы службы технической поддержки.....	13

Определения

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

Вендор – компания «Форсайт».

Клиент – компания, купившая право на использование ПП.

Партнер (<https://www.fsight.ru/poisk-partnera>) – 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 электронная почта или портал поддержки.

Консультация – рекомендация, относящаяся к вопросам использования инструментов ПП, решению прикладных задач и настройки инфраструктуры.

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

Исправление ошибки – внесение корректирующих изменений в исходный код ПП.

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

Временем реакции на обращение является промежуток времени с момента регистрации обращения на портале поддержки до момента принятия его в работу, либо запроса уточняющей информации.

Сроки корректирующих мер – период времени, в течение которого специалисты службы технической поддержки должны исследовать поступивший запрос и предоставить решение, в случае если нет возможности оперативно исправить проблему – способ обхода, или план действий по решению проблемы.

Временем предоставления решения является период с момента регистрации запроса до момента его решения, обходного решения или плана действий.

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

1. Критичный приоритет.

Ошибки, в следствии которых наблюдается:

- аварийное завершение работы или зависание ПП при базовых действиях пользователей;
- потеря данных пользователя без возможности восстановления;
- нарушение информационной безопасности, приводящее к реализации угроз безопасности ПП (ошибки, классифицированные как уязвимости ПП).

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

- обосновать критичность запроса;
- направить контактные данные для взаимодействия;
- описать проблемную ситуацию и шаги по ее воспроизведению;
- собрать отладочную информацию;
- предоставить удаленный доступ;
- если предоставить удаленный доступ нет возможности из-за политики безопасности – необходимо предоставить локализованный пример, на котором воспроизводится проблема.

2. Высокий приоритет.

Ошибки, в следствии которых наблюдаются:

- аварийное завершение работы или зависание ПП;
- значительные проблемы с производительностью и потреблением ресурсов ПП;
- невозможность сохранения пользовательских настроек ПП;
- неработоспособность заявленной функциональности ПП, блокирующая работу пользователя, при отсутствии обходного решения.

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;
- если предоставить удаленный доступ нет возможности из-за политики безопасности – необходимо предоставить локализованный пример, на котором воспроизводится проблема.

3. Средний приоритет.

Ошибки, в следствии которых наблюдаются:

- неработоспособность заявленной функциональности ПП, блокирующая работу пользователя;
- ошибки в документации ПП;
- ошибки, отсутствие перевода в пользовательском интерфейсе;
- оповещения в пользовательском интерфейсе об ошибках в ПП, требующих дополнительных действий.

4. Низкий приоритет.

Ошибки, в следствии которых наблюдаются:

- косметические ошибки в дизайне пользовательского интерфейса;
- функциональные ошибки, редко возникающие в специфических условиях;
- проблемы в удобстве использования ПП, не влияющие на функциональность ПП;
- неточности в документации ПП.

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 ним¹.

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, исправления ошибок и уязвимостей, которую служба технической поддержки делает доступной для Пользователя.

¹ 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 ПП². Партнерам услуги технической поддержки оказываются при условии наличия действующего партнерского соглашения (базовый уровень поддержки без ограничения по времени реакции и срокам корректирующих мер).

В случае наличия договоров на оказание услуг по технической поддержке в течение всего периода использования ПП с момента приобретения Клиенту бесплатно предоставляются лицензии на серверные и клиентские компоненты ПП для контуров разработки и тестирования.

Для Пользователей доступны следующие каналы взаимодействия со службой технической поддержки:

1. Электронная почта;
2. Портал поддержки.

Доступны также онлайн-ресурсы:

1. Документация;
2. Обновления.

Услуги технической поддержки³ включают в себя:

1. Исправление ошибок в ПП;
2. Поиск вариантов обходного решения проблем, вызванных ошибкой в ПП;
3. Предоставление доступа к обновлениям и порталу поддержки.

Для получения дистрибутивов ПП необходимо обратиться в техническую поддержку по адресу support@fsight.ru или через портал поддержки <https://support.fsight.ru>

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 критичным и высоким приоритетами, требующие экстренного исправления.

Консультации по использованию ПП, настройке инфраструктуры, установке и настройке стороннего ПО и конкретным прикладным решениям Вендором не предоставляются.

Пользователь может обратиться за предоставлением консалтинговых услуг к партнерам Вендора.

² Приобретение технической поддержки в первый год использования ПП является обязательным.
³ 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 поиск вариантов обходного решения проблем, вызванных ошибкой в ПП и устранение ошибок ПП. Прием запросов в службу технической поддержки возможен с помощью электронной почты и портала поддержки. В рамках базового уровня поддержки в ночное время, выходные и праздничные дни, возможен только прием запросов на портале технической поддержки.
- 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:

Критичный – 2 рабочих часа;

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:

Критичный – 8 рабочих часов;

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;
- 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.
5. **Отчеты.** Служба технической поддержки по запросу от Пользователя информирует его о текущем качестве выполнения услуг по технической поддержке.

Премиальный уровень поддержки

Условия Премиального уровня технической поддержки обсуждаются с каждым Клиентом индивидуально.

В рамках Премиального уровня поддержки в дополнение к индивидуальным условиям для всех Клиентов возможно предоставление следующих услуг:

1. **Персональный менеджер.** Для оперативного решения запросов Пользователя, в том числе для повышения приоритетов по запросам, для прямого контакта с Пользователем, Вендором выделяется персональный менеджер.
2. **Консультации экспертов.** Пользователь имеет возможность воспользоваться консультациями экспертов Вендора по вопросам использования ПП. Консультации экспертов могут оказываться удаленно (по телефону или с помощью других средств связи), а также на площадке Пользователя (при снятии нештатных ситуаций)⁴.
3. **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 Вендора⁵.
4. **Отчеты:**
Отчет о текущем состоянии нерешенных запросов – 1 раз в неделю.
Отчет о качестве сервиса (SLA) – 1 раз в квартал.

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

⁵ 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 в 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 в 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.

Консультации по использованию ПП, настройке инфраструктуры, установке и настройке стороннего ПО и конкретным прикладным решениям Вендором не предоставляются.

Пользователь может обратиться за предоставлением консалтинговых услуг к партнерам Вендора.

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, 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
Прием и регистрация запросов		24 часа 7 дней в неделю
Доступ к онлайн-ресурсам: к порталу поддержки к документации к обновлениям		
Обработка запросов, поиск вариантов решения проблем и исправление ошибок		В рабочие дни с 9:00 до 18:00 (МСК)
Время первоначальной реакции	Критичный приоритет	2 рабочих часа
	Высокий приоритет	4 рабочих часа
	Средний приоритет	6 рабочих часов
	Низкий приоритет	8 рабочих часов
Сроки корректирующих мер (решение, способ обхода или план дальнейших действий)	Критичный приоритет	8 рабочих часов
	Высокий приоритет	16 рабочих часов
	Средний приоритет	32 рабочих часа
	Низкий приоритет	64 рабочих часа

Приложение 2. Схема работы службы технической поддержки

