

Информационно-техническое сопровождение и поддержка пользователей ПО ООО «Физикон Лаб»

1. ЗАДАЧИ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Согласно установленным в Пользовательском соглашении уровням обслуживания, и в рамках соответствующего регламента Служба информационно-технической поддержки (далее СТП) ИМУМК «Облако знаний» решает нижеперечисленные задачи:

- 2.1. Оказание консультативной удаленной помощи в установке продукта. В случае возникновения затруднений при установке продукта или некорректной установки его обновления – отправка инструкций по типовым проблемам установки/обновления, в объеме руководства по установке.
- 2.2. Информирование Пользователя о функциональных возможностях программного продукта и режиме доступа к нему (удаленный, локальный) по электронной почте. Своевременное оповещение о выходе новых версий продукта и/или о расширении его функциональных возможностей на сайте <http://облако-знаний.рф>.
- 2.3. Поиск и консультации по вопросу устранения причин, вызвавших инцидент или сбой в работе программного продукта. Выявление технических сбоев, связанных с интеграцией сайта с платежными системами, и оповещение о них, а также поиск альтернативных путей решения для разрешения инцидента.
- 2.4. Прием пожеланий и запросов по совершенствованию программных продуктов ИМУМК «Облако знаний» и работы СТП.

2. ГРАФИК РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 3.1. Обращения в СТП принимаются ежедневно и круглосуточно.
Обработка заявок осуществляется с 9 до 18 часов по московскому времени ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

4.1. Основанием для выполнения работ по информационно-техническому сопровождению и поддержке является заявка.

4.2. Перед подачей заявки в СТП Пользователю необходимо подробно изучить доступную информацию на сайте по интересующему вопросу в разделах руководство Пользователя, часто задаваемые вопросы, воспользовавшись поиском. Если проблема аналогична ситуации, описанной в соответствующем разделе часто задаваемых вопросов, но требует дополнительного пояснения, в заявке следует указать ссылку на соответствующий раздел.

4.3. Форма заявки – электронное письмо, отправленное на электронный адрес support@multiring.ru, либо через форму обратной связи, расположенную по адресу <http://облако-знаний.рф/#contact>.

Обязательными реквизитами заявки являются:

- контактные данные (учетная запись Пользователя или адрес электронной почты),
- суть проблемы/вопроса или пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы,
- адрес страницы сайта или локального (мобильного) приложения, на которой обнаружена проблема.

4.4. Для оперативного решения проблемы желательно, чтобы заявка включала более подробную информацию:

- скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении возникшей проблемы в форматах JPG, GIF, PNG,
- точно и грамотно сформулированный вопрос, требующий разъяснения,
- краткое описание проблемы, по возможности используя общепринятую терминологию.

4.5. Заявка, поступившая на электронный адрес СТП support@multiring.ru с указанием контактных данных Пользователя и описанием проблемы, подлежит регистрации в СТП. При регистрации заявки Пользователя обращению присваивается уникальный идентификационный номер, с этого момента наступает ее обработка.

4.6. Пользователь в ответ на заявку получает автоматическое уведомление на указанный адрес электронной почты о том, что обращение зарегистрировано и принято в обработку.

4.7. Если уведомление о регистрации заявки не поступило на адрес Пользователя, это указывает на возникновение проблем с доставкой почтовых сообщений Пользователя. В этом случае, Пользователю рекомендуется отправлять заявку в СТП через форму обратной связи на сайте, расположенную по адресу <http://облако-знаний.пф/#contact>.

4.8. После обработки заявки специалистом СТП, ответ на обращение Пользователя отправляется на указанный в заявке электронный адрес, при этом исходное обращение Пользователя (заявка) автоматически добавляется к ответу специалиста. Полное содержание переписки оператор СТП может просмотреть в служебном интерфейсе СТП по адресу <http://app.fizikon.ru>.

4.9. Заявки классифицируются по уровням поддержки. Уровни поддержки отличаются временем реакции на обращение. Устанавливаются сроки реакции специалиста СТП на заявку Пользователя с момента регистрации заявки:

Уровень поддержки	Время реакции
Минимальный уровень* обращение в рамках информационно-технической поддержки	1 рабочий день с 9 до 18 часов по московскому времени
Максимальный уровень** обращение в рамках диагностики и устранения инцидента	3 рабочих дня с 9 до 18 часов по московскому времени

* Вопрос, ответ на который не требует консультации у разработчиков.

** Вопрос, ответ на который требует консультации у разработчиков.

4.10. Все обращения в СТП обрабатываются в порядке их поступления.

4.11. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, по вопросам, влияющим на работоспособность системы в целом и требующие экстренного вмешательства, что определяется установленным в Пользовательском соглашении уровнем поддержки (SLA).

4.12. Заявленные сроки реакции на разрешение сложных проблем по заявке Пользователя могут увеличиться в случае:

- необходимости проведения дополнительной диагностики инцидента,
- неполного или несвоевременного предоставления требуемой информации от Пользователя.

4.13. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу документации по программному продукту, на руководства Пользователя, на сайты разработчиков программного обеспечения.

4.14. Специалистом СТП может быть запрошена дополнительная информация:

- настройки программно-аппаратного комплекса и системного программного обеспечения Пользователя,
- лицензионный ключ продукта (пин-код) и дата регистрации.

4. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ И ПОДДЕРЖКЕ

5.1. СТП не может гарантировать соблюдение сроков рассмотрения, решения инцидента и предоставления ответа в установленные сроки, если Пользователь не может предоставить необходимой исходной информации для выявления и решения проблем.

5.2. СТП не осуществляет услуг по сопровождению, если:

- используется нелицензионная копия программного продукта или операционной системы Пользователя,
- вопрос задан Пользователем некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, или решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по заявке,

- вопрос выходит за рамки задач СТП, перечисленных в п. 2 настоящего регламента,
- Пользователь не выполняет требования инструкции по эксплуатации ИМУМК «Облако знаний»,
- Пользователь не соблюдает минимальные технические требования к версии программного продукта.

5.3. В рамках работы СТП не решаются вопросы сопровождения программных продуктов сторонних разработчиков.

5. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

6.1. Дополнительная информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работы СТП по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте <http://облако-знаний.рф>.

6. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Таблица 1. Список терминов

Термин	Определение
Пользователь	Лицо, осуществившее доступ к ИМУМК «Облако знаний» посредством сети интернет
Администрация ИМУМК «Облако знаний»	ООО «ФИЗИКОН ЛАБ»
Разработчик	ООО «ФИЗИКОН ЛАБ»
Регламент	Документ, определяющий порядок работы СТП
Служба информационно-технической поддержки	Подразделение Исполнителя, осуществляющее действия по техническому сопровождению и информационной поддержке Пользователя
Специалист СТП	Сотрудник СТП Исполнителя
Программные продукты	ИМУМК «Облако знаний» в режиме локального или удаленного доступа
Инцидент	Ошибка или сбой в работе продукта, вызванная конфликтом используемого оборудования и/или программного обеспечения, вследствие определенных действий Пользователя или без его участия
Заявка	Обращение – электронное сообщение, отправленное Пользователем посредством электронного почтового сервиса или формы обратной связи на электронный адрес СТП support@multiring.ru , в котором указаны:

	<ul style="list-style-type: none"> • регистрационная учетная запись (если такая существует), • краткое и четкое описание проблемы, требующей решения, • правильно сформулированные вопросы, требующие разъяснения
Учетная запись	Идентифицирующая Пользователя информация, при помощи которой компьютерная система, распознает и авторизует отдельного Пользователя на ресурсе. Состоит из адреса электронной почты и пароля. Учетная запись предоставляет зарегистрированному Пользователю все функциональные возможности сервиса
Пин-код	Персональный идентификационный номер, являющийся секретным кодом активации программного продукта

Таблица 2. Список сокращений

Сокращение	Расшифровка
SLA	Service Level Agreement Соглашение об уровне качества предоставления услуги
ИМУМК	Интерактивный мультимедийный учебно-методический комплекс
СТП	Служба информационно-технической поддержки

7. СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Таблица 3. Список исполнителей

Наименование организации, предприятия	Должность исполнителя	Фамилия, имя, отчество	Подпись	Дата
ООО «ФИЗИКОН ЛАБ»	Специалист СТП	С. Сиданова		
ООО «ФИЗИКОН ЛАБ»	Главный архитектор	С. Алешин		
ООО «ФИЗИКОН ЛАБ»	Программист	С. Резников		
ООО «ФИЗИКОН ЛАБ»	Руководитель отдела управления проектами	М. Иванов		