

УТВЕРЖДЕНО

Старший вице-президент —
директор по проектированию
ОАО «НИАЭП»

Ю.А. Иванов

«___» _____ 20__ г.

РЕГЛАМЕНТ

технической поддержки ЕОНКОМ по теме:

«Сопровождение и информационная поддержка единого отраслевого каталога оборудования и материалов на базе программного обеспечения Enovia V6»

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора московского филиала

В.В. Аленков
(подпись, дата)

Начальник Управления информационных проектов/развития

И.Д. Уваров
(подпись, дата)

РАЗРАБОТАНО:

Начальник Отдела разработки структур каталогов

М.Ю. Корытов
(подпись, дата)

Начальник группы Отдела разработки структур каталогов

А.В. Молев
(подпись, дата)

г. Нижний Новгород
2014 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1	ВВЕДЕНИЕ	3
2	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
3	ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	4
3.1.	Общие положения	4
3.2.	Центр технической поддержки. Ответственные лица Исполнителя.....	5
3.3.	Режим работы центра технической поддержки	5
4	ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКА И ИСПОЛНИТЕЛЯ В РАМКАХ ОКАЗАНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЕМ РАБОТ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ.....	5
4.1.	Обязанности Исполнителя	5
4.2.	Обязанности Заказчика.....	6
4.3.	Права Исполнителя	6
4.4.	Права Заказчика.....	6
4.5.	Ограничение ответственности Исполнителя.....	6
5	ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....	6
5.1.	Порядок направления Заявок в центр технической поддержки	6
5.2.	Требования к содержанию Заявок	7
5.3.	Регистрация Заявок в Системе заявок	8
5.4.	Уровни технической поддержки.....	8
5.5.	Вопросы, НЕ являющиеся предметом технической поддержки	9
5.6.	Матрица приоритетов технической поддержки.....	10
5.7.	Порядок обработки Заявок центром технической поддержки	12
5.8.	Отказ в выполнении Заявки	13
5.9.	Порядок закрытия Заявок центром технической поддержки	13
5.10.	Учет работ по технической поддержке.....	14
6	ВЫПОЛНЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ РАБОТ ПО ОБНОВЛЕНИЮ ЕОНКОМ.....	15
6.1.	Выполнение операций по обновлению ЕОНКОМ при выпуске Разработчиком нового релиза.....	15
6.2.	Выполнение операций по обновлению ЕОНКОМ при исправлении ошибок Системы	15
7	АДМИНИСТРИРОВАНИЕ СПИСКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ, РОЛЕЙ И ПОЛНОМОЧИЙ В ЕОНКОМ.....	16
8	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	17

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок предоставления услуг по технической поддержке программного продукта Enovia V6 (R2012), в качестве Единого отраслевого номенклатурного каталога оборудования и материалов, Службой технической поддержки Исполнителя, порядок взаимодействия Заказчика и Исполнителя в процессе оказания и использования услуг, а также область компетенции служб Заказчика и Исполнителя, границы ответственности при взаимодействии между ними.

1.2. Регламент разработан с целью поддержания и контроля высокого уровня качества обслуживания, обеспечения бесперебойной работы программного продукта Enovia V6 (R2012) как Единого отраслевого номенклатурного каталога оборудования и материалов в ОАО «НИАЭП».

1.2.1. Настоящий Регламент вступает в силу с момента подписания его уполномоченными лицами Заказчика и Исполнителя и действует в течение срока договора о технической поддержке соответствующего программного продукта.

2 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Для целей настоящего Регламента используются следующие термины и определения:

ЕОНКОМ	Единый отраслевой номенклатурный каталог оборудования и материалов на базе программного обеспечения Enovia V6 (R2012)
Заказчик	- Сторона по Договору Сопровождения программного продукта Enovia V6 (R2012), являющаяся заказчиком работ технической поддержки ЕОНКОМ
Исполнитель	- Сторона по Договору Сопровождения программного продукта Enovia V6 (R2012), оказывающая работы технической поддержки ЕОНКОМ
Пользователь	- Любой сотрудник Заказчика (или уполномоченное Заказчиком физическое или юридическое лицо), осуществляющее эксплуатацию ЕОНКОМ
Центр технической поддержки (ЦТП)	- Персонал Исполнителя, выступающий от имени Исполнителя и наделенный соответствующими полномочиями, выполняющий функции по осуществлению технической поддержки в рамках договора Сопровождения программного продукта Enovia V6 (R2012)
Разработчик	- Dassault Systemes
ПП	- Программный продукт
ИБ	- Информационная база
Сопровождение ЕОНКОМ	- Консультационные и методические услуги; общее администрирование ЕОНКОМ; методологическая поддержка пользователей; обновление типовой и не типовой части ЕОНКОМ до последних релизов.
Техническая поддержка	- Процесс обеспечения успешной работы Пользователей с ЕОНКОМ. Включает в себя комплекс мероприятий, проводимых центром технической поддержки, направленных на обеспечение надлежащего сопровождения ЕОНКОМ в рамках Договора Сопровождения программного продукта Enovia V6 (R2012)
Система заявок	- Программное обеспечение, которое предназначено для создания и обработки заявок в ЦТП

Ответственный специалист Заказчика	- Представитель Заказчика по взаимодействию с Исполнителем, назначаемый Заказчиком
Ответственный специалист Исполнителя	- Специалист Центра технической поддержки Исполнителя
Отказ ЕОНКОМ	- Ошибка или сбой в работе ЕОНКОМ, вызванная конфликтом используемого оборудования и/или программного обеспечения вследствие определенных действий Заказчика или без его участия.
Ошибка ЕОНКОМ	- Внутренняя ошибка программного обеспечения ЕОНКОМ. Означает любую неисправность или проблему в работе программного обеспечения ЕОНКОМ, вызывающую некорректную работу программного обеспечения, либо полную его неработоспособность при условии, что программного обеспечения ЕОНКОМ используется по своему назначению и в соответствии с документацией.
Заявка на выполнение работ (Заявка)	- Обращение Пользователя и/или ответственного специалиста Заказчика в Службу технической поддержки с целью решения задач по эксплуатации ЕОНКОМ.
Регистрация Заявки	- Операция занесения Заявки в Систему заявок с присвоением Заявке уникального регистрационного номера.
Обработка Заявки	- Действие, последовательность действий, описание действий Исполнителя, приводящее к решению сформулированной Пользователем (ответственного специалиста Заказчика) проблемы, предоставлению запрошенной информации, консультаций, рекомендаций и иных результатов работ по Заявке
Исправление	- Предоставление Исправления, восстанавливающего работоспособность и функциональность программного обеспечения ЕОНКОМ до первоначального уровня. Все Исправления относятся исключительно к функциональности и работоспособности программного обеспечения ЕОНКОМ согласно пользовательской документации
Закрытие Заявки	Операция завершения обработки Заявки на выполнение работ

2.2. Иные термины и определения, используемые в настоящем Регламенте, толкование которых дано по тексту Регламента, используются в том значении, которое присвоено им по тексту Регламента.

3 ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Общие положения

3.1.1. Техническая поддержка программного продукта Enovia V6 (R2012) доступна Пользователям, осуществляющим эксплуатацию программного продукта Enovia V6 (R2012) в ОАО «НИАЭП».

3.1.2. В рамках технической поддержки решаются вопросы, определенные данным Регламентом (пункты 5.4 – 5.5 настоящего Регламента).

3.1.3. Пользователь считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента направления Заявки на выполнение работ в Центр технической поддержки.

3.1.4. Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки программного продукта Enovia V6 (R2012) в ОАО «НИАЭП», необходимо адресовать

соответствующим разработчикам иного программного обеспечения. В рамках технической поддержки программного продукта не решаются вопросы сопровождения специализированных проектов сторонних разработчиков, если только эти вопросы не касаются ошибок и проблем в работе программного продукта Enovia V6 (R2012) в ОАО «НИАЭП».

3.2. Центр технической поддержки. Ответственные лица Исполнителя

3.2.1. Для организации технической поддержки Исполнителем создается центр технической поддержки.

3.2.2. Руководство центром технической поддержки осуществляется руководителем проекта, который действует в рамках договора Сопровождения программного продукта Enovia V6 (R2012):

- формулирует задачи и вопросы для обсуждения с представителями Заказчика и осуществляет непосредственный контакт с представителями Заказчика по его месту нахождения;
- предлагает процедуры сбора необходимых данных, поиска, обсуждения и принятия решений по реализации предмета договора Сопровождения;
- собирает необходимые данные непосредственно по месту нахождения Заказчика и анализирует полученные материалы;
- осуществляет корректировки отчетных материалов в соответствии с требованиями Заказчика;
- предоставляет Заказчику на утверждение окончательный вариант отчетных материалов, подготовленный с учетом замечаний согласно методологии учета, принятой Заказчиком.

3.2.3. Состав специалистов центра технической поддержки определяется Исполнителем.

3.2.4. Специалисты центра технической поддержки организационно и функционально подчиняются руководителю проекта.

3.3. Режим работы центра технической поддержки

3.3.1. Центр технической поддержки осуществляет свою работу:

- по месту нахождения Заказчика: г.Н.Новгород, пл. Свободы, д.3;
- удаленно по месту нахождения Исполнителя.

3.3.2. Определение непосредственного места работы специалистов центра технической поддержки определяется Исполнителем.

3.3.3. В случае необходимости по запросу Заказчика непосредственное место работы специалистов центра технической поддержки может быть согласовано с Заказчиком.

3.3.4. Центр технической поддержки осуществляет свою работу по рабочим дням с 07³⁰ до 18⁰⁰. Выходные и праздничные дни – по производственному календарю Российской Федерации.

4 ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКА И ИСПОЛНИТЕЛЯ В РАМКАХ ОКАЗАНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЕМ РАБОТ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

4.1. Обязанности Исполнителя

4.1.1. Выполнять работы по технической поддержке в составе и объеме в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

4.1.2. Принимать от ответственных представителей Заказчика и Пользователей Заявки на выполнение работ.

4.1.3.Локализовать и устранять проблемы, связанные с функционированием предоставляемой в соответствии с настоящим Регламентом Технической поддержки.

4.1.4.Исполнитель обязуется предоставлять установочные файлы по мере устранения проблемы. Установка и тестирование исправленной ошибки проводится силами Заказчика, без осуществления Исполнителю доступа к рабочим серверам Заказчика.

4.2. Обязанности Заказчика

4.2.1.Заказчик должен надлежащим образом обучить Пользователей работе в ЕОНКОМ и Системе заявок в соответствии с функциональными и должностными обязанностями соответствующих Пользователей.

4.2.2.Предоставлять максимально точную и исчерпывающую информацию об Отказах и Ошибках ЕОНКОМ.

4.2.3.Заказчик в лице ответственных представителей (включая Пользователей) в пределах делегированных полномочий, обязан выполнять все необходимые рекомендации по исполнению процедур выявления причин и/или коррекции ошибок и/или восстановления работоспособности ЕОНКОМ после того, как Исполнитель предоставит ему такие процедуры и рекомендации.

4.3. Права Исполнителя

4.3.1.Требовать информацию и выполнение действий Заказчика в лице ответственных представителей (включая Пользователей) в пределах делегированных полномочий на рабочих местах, необходимых для выявления причин и/или коррекции ошибок и/или восстановления работоспособности ЕОНКОМ.

4.3.2.Не принимать в работу ошибки ЕОНКОМ в случае отсутствия полноценного описания появляющейся ошибки.

4.4. Права Заказчика

4.4.1.Получать технические консультации в рамках технической поддержки в порядке и сроки, определяемые настоящим Регламентом.

4.4.2.Получать работы по техническому сопровождению в рамках технической поддержки в порядке и сроки, определяемые настоящим Регламентом.

4.5. Ограничение ответственности Исполнителя

4.5.1.Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, вызванное некорректным отображением в ЕОНКОМ учетных данных Пользователями.

5 ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Порядок направления Заявок в центр технической поддержки

5.1.1.Основанием для выполнения работ по технической поддержке является Заявка на выполнение работ.

5.1.2.Заявкой считается письменное или устное обращение Пользователя (или ответственного специалиста Заказчика) в центр технической поддержки с целью решения задач по эксплуатации ЕОНКОМ.

5.1.3.Заявка может быть направлена в центр технической поддержки следующими способами:

Способ обращения	Вид обращения	Примечание
Заявка в Систему заявок	Электронное	Приоритетный способ направления

		заявок. Обработка Заявок в Системе заявок является первичным и главным каналом выполнения работ технической поддержки Заказчику. Остальные каналы коммуникаций должны использоваться только в качестве дополнения к главному.
Электронное письмо, отправленное на электронный адрес центра технической поддержки	Электронное	Канал электронной почты является вторичным и дополнительным по отношению к регистрации Заявок в Системе заявок. Используется только в случае направления дополнительной информации в Центр технической поддержки по зарегистрированным Заявкам в Системе заявок.
Обращение в центр технической поддержки по телефонам	Устное	Телефон может использоваться Пользователями только для уведомлений Исполнителя о размещении новых Заявок с высоким уровнем приоритета в Системе заявок.

5.1.4. Заявки, полученные посредством прочих каналов связи (ICQ, Skype и пр.), не являются официальными обращениями и не регистрируются в Системе заявок. Подобные средства связи рассматриваются только как средства личного общения.

5.1.5. Прием заявок осуществляется только по графику режима работы центра технической поддержки с учетом согласованного с Заказчиком времени работы центра технической поддержки за пределами рабочего времени.

5.1.6. Заявки, поступившие в центр технической поддержки во внерабочее время, считаются поступившими на момент начала первого рабочего дня, следующего за временем фактического обращения Пользователя.

5.1.7. Заявка на выполнение работ считается новой, если обращение не связано с предыдущими обращениями Пользователя (ответственного специалиста Заказчика), либо относится к уже принятым Пользователем (ответственным специалистом Заказчика) работам Исполнителя.

5.1.8. Исполнитель может затребовать от Пользователя регистрации Заявки в системе. Ответ предоставляется в письменном виде через Систему заявок.

5.2. Требования к содержанию Заявок

5.2.1. Пользователь при регистрации в Системе заявок должен строго придерживаться правила - одной Заявке соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при решении.

5.2.2. В случае наличия нескольких проблем Пользователю следует создать несколько Заявок в Системе заявок.

5.2.3. В случае возникновения при обработке Заявки новых вопросов или проблем, по ним также регистрируются новые Заявки.

5.2.4. В случае если в одной Заявке изложено несколько проблем, специалист центра технической поддержки имеет право отказать в выполнении Заявки с указанием в качестве причины отклонения ссылки на настоящий пункт Регламента.

5.2.5. В Заявке должен быть точно и грамотно сформулирован вопрос, требующий разъяснения, или описана проблема, требующая решения, без возможности допущения разночтений в понимании ее описания.

5.2.6. Для более оперативного решения вопросов, Заявка должна включать следующую информацию:

- детальное описание ситуации,
- действия, приведшие к возникновению проблемы,
- время возникновения проблемы,
- код ошибки, которую выдает ЕОНКОМ и текст сообщения об ошибке.

5.2.7. Все обязательные поля Заявки должны быть заполнены.

5.2.8. При создании Заявки желательно дополнительно направлять в центр технической поддержки скриншоты с описанием ошибки в работе ЕОНКОМ.

5.2.9. Дополнительно, центром технической поддержки также может быть запрошено предоставление Пользователем скриншота с описанием описанной в Заявке проблемы.

5.3. Регистрация Заявок в Системе заявок

5.3.1. Все заявки, размещаемые в Системе заявок, автоматически регистрируются в Системе заявок при записи.

5.3.2. Регистрационный номер является уникальным идентификатором Заявки, используется при обработке Заявки и не может быть изменен.

5.3.3. Обращения Пользователей, поступающие на электронный адрес центра технической поддержки, должны в обязательном порядке содержать регистрационный номер Заявки в Системе заявок. Без указанного регистрационного номера обращения Пользователей центром технической поддержки не рассматриваются.

5.3.4. Обращения пользователей по телефонам центра технической поддержки без указания Пользователем регистрационного номера Заявки в Системе заявок центром технической поддержки не рассматриваются.

5.4. Уровни технической поддержки

5.4.1. После того как Заявка зарегистрирована, центр технической поддержки начинает работу по решению заявленной проблемы.

5.4.2. Заявки обрабатываются в порядке их регистрации в Системе заявок в соответствии с уровнем технической поддержки и приоритетом Заявки Пользователя.

5.4.3. Прежде всего, все Заявки классифицируются на различные уровни технической поддержки.

5.4.4. Отнесение Заявки к определенному уровню технической поддержки определяется центром технической поддержки.

5.4.5. Выделяются три уровня технической поддержки:

Уровень технической поддержки		Описание
1.	Техническая консультация	Письменный (через Систему заявок, по электронной почте) или устный (по телефону) ответ на вопрос по функционированию или особенностям работы ЕОНКОМ. К данному уровню технической поддержки относятся вопросы, прямо связанные с особенностями функционирования ЕОНКОМ, но не требующие технических действий со стороны специалистов центра технической поддержки по изменению ЕОНКОМ. В случае необходимости в рамках технической консультации, по усмотрению сотрудника центра технической поддержки, может быть проведена диагностика

		поставленной задачи, помощь или наглядная демонстрация настройки в режиме удаленного доступа (при наличии удаленного доступа к компьютеру Пользователя). К уровню технических консультаций относятся: • консультационная помощь по внесению, просмотру, скачиванию документов в ЕОНКОМ; • консультационная помощь по созданию и заполнению карточек оборудования в ЕОНКОМ; • консультационная помощь по заполнению 3D моделей и элементов присоединения в ЕОНКОМ; • консультационная помощь по пользовательской настройке существующих в ЕОНКОМ отчетов, кроме вопросов настройки прав доступа к указанным отчетам; • методическая помощь по порядку отражения отдельных хозяйственных операций в ЕОНКОМ в рамках реализованных на момент обращения Пользователя функциональных возможностей ЕОНКОМ; • консультационная и методическая помощь по вопросам некорректного заполнения, создания документов в ЕОНКОМ, кроме вопросов внесения изменений в алгоритм работы документов в ЕОНКОМ; • консультационная и методическая помощь по вопросам использования функциональных возможностей ЕОНКОМ, по которым произведено исправление ошибки в соответствии с требованиями Заказчика.
2.	Техническое сопровождение	К данному уровню технической поддержки относятся вопросы, требующие изменения функциональных возможностей ЕОНКОМ, выполняемые в объемах, предусмотренных договором Сопровождения программного продукта Enovia V6 (R2012). К уровню технического сопровождения относятся: • диагностика и устранение причин, приводящих к неправильному функционированию или полной (частичной) неработоспособности ЕОНКОМ; • обновление ЕОНКОМ по мере выпуска Разработчиком новых релизов конфигурации; • изменение функциональных возможностей ЕОНКОМ в рамках договора Сопровождения программного продукта Enovia V6 (R2012); • администрирование ЕОНКОМ в порядке и объемах, определяемых разделами 6-8 настоящего Регламента.

5.5. Вопросы, НЕ являющиеся предметом технической поддержки

5.5.1. В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- технического консультирования, технического сопровождения любого другого программного продукта, кроме ЕОНКОМ;
- обучения пользователей работе в ЕОНКОМ;
- требующие выезда на территорию обособленных подразделений Заказчика по адресам, отличным от регламентированного места работы центра технической поддержки, и находящиеся за пределами технической поддержки;
- внесения изменений, дополнений во внутренние регламентирующие нормативные акты ОАО «НИАЭП», а также разработки новых документов при изменении

функциональных возможностей ЕОНКОМ в рамках выполнения работ по технической поддержке

5.5.2. Техническая поддержка НЕ включает в себя выполнение специалистами центра технической поддержки функциональных и должностных обязанностей сотрудников Заказчика, как то:

- формирование и заполнение документов в ЕОНКОМ;
- внесение документов в ЕОНКОМ;
- проверка корректности и выверка данных;
- формирование, заполнение и проверка отчетных форм в ЕОНКОМ;
- контроль актуальности данных.

5.5.3. Вопросы, требующие выезда на территорию обособленных подразделений Заказчика по адресам, отличным от регламентированного места работы центра технической поддержки, и находящиеся в пределах технической поддержки, решаются по отдельному согласованию в рамках договора сопровождения программного продукта Enovia V6 (R2012).

5.5.4. Вопросы, указанные в п.5.5. настоящего Регламента, могут быть предметом отдельного соглашения или договора между Заказчиком и Исполнителем.

5.6. Матрица приоритетов технической поддержки

5.6.1. Зарегистрированная Заявка в Системе заявок в рамках каждого из уровней технической поддержки обрабатывается и выполняется в соответствии с установленной системой приоритетов.

5.6.2. Назначение приоритета Заявки происходит в зависимости от влияния возникшей проблемы или вопроса на деятельность Заказчика.

5.6.3. Приоритет присваивается Исполнителем, совместно с Заказчиком при приеме Заявки и может изменяться в процессе выполнения запроса.

5.6.4. Выделяются следующие приоритеты запросов:

Уровень приоритета	Описание проблемы	Время первой реакции	Время разрешения проблемы	
1	Критическая проблема	ЕОНКОМ не может исполнять ни одну из своих документированных функций, т.е. полностью неработоспособна	Безотлагательно	Заявки с приоритетом 1 обрабатываются ЦТП в первоочередном порядке, привлекаются все необходимые ресурсы. Срок решения запроса с приоритетом 1 составляет не более 3 раб. час. Если решение заявок с приоритетом 1 невозможно в указанный период, Пользователям направляется ответ с описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанного запроса.
2	Серьезная проблема	ЕОНКОМ в целом работоспособна, но значительная часть документированных функций ЕОНКОМ не выполняется, или наблюдается существенное снижение	Внеплановый режим, 1 час	Заявки с приоритетом 2 обрабатываются ЦТП в порядке очереди. Срок решения запроса с приоритетом 2 составляет не более 5 раб. час. Если решение заявок с приоритетом 2 невозможно в указанный период,

		производительности ЕОНКОМ в целом		Пользователям направляется ответ с описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанного запроса.
3	Проблема	Несущественное снижение производительности ЕОНКОМ, неработоспособность одной или нескольких функций ЕОНКОМ, выявление и устранение ошибок в программном обеспечении ЕОНКОМ	Плановый режим, 1 рабочий день	Заявка с приоритетом 3 обрабатывается ЦТП в порядке очереди. Срок решения запроса с приоритетом 3 составляет не более 3 раб. дней. Если решение заявок с приоритетом 3 невозможно в указанный период, Пользователям направляется ответ с описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанного запроса.
4	Консультация	ЕОНКОМ функционирует в рабочем режиме, требуется Техническая консультация, изменение настроек ЕОНКОМ	Плановый режим, 3 рабочих дня	Заявка с приоритетом 4 исполняется ЦТП в течение времени, не превышающего 5 раб. дней. Если решение заявок с приоритетом 4 невозможно в указанный период, Пользователям направляется ответ с описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанного запроса.

5.6.5. Время первой реакции на обращения включает в себя только рабочее время.

5.6.6. Под временем разрешения проблемы подразумевается чистое время разрешения проблемы специалистами центра технической поддержки с учетом времени работы центра.

5.6.7. Время разрешения запроса не включает в себя ожидание ответа от Пользователя – инициатора Заявки.

5.6.8. Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

5.6.9. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности основных сервисов ЕОНКОМ.

5.6.10. Центр технической поддержки не может гарантировать точное время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа Пользователя, своевременность ответа разработчика, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта и т.п.

5.6.11. В случаях, когда для решения проблемы необходимо получение ответа Пользователя, получение ответа разработчика, необходимы подготовка и выпуск обновления программного продукта, время решение проблемы увеличивается на время выполнения описанных операций.

5.6.12. Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в настоящем Регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от Пользователей ЕОНКОМ.

5.6.13. Отправка уточняющих Заявок перемещает запрос в конец списка с пересчетом времени ответа.

5.7. Порядок обработки Заявок центром технической поддержки

5.7.1. После регистрации Заявки и классификации проблемы в ЕОНКОМ назначается специалист Центра технической поддержки, ответственный за решение обозначенного в Заявке вопроса.

5.7.2. Указанный специалист проводит всесторонний анализ проблемы, при необходимости моделирует проблему на тестовой базе данных ЕОНКОМ для обработки и повторения ситуации.

5.7.3. Обработка Заявки проводится в сроки, в соответствии с разделом 5.5 настоящего Регламента. В случае если по техническим причинам невозможно дать ответ в указанные сроки, Исполнитель оповещает Заказчика о причинах задержки Ответа и называет конечный срок представления Ответа.

5.7.4. В случае если для разрешения ситуации требуется произвести определенные действия на сервере Заказчика, сотрудник технической поддержки может запросить авторизационные данные на временный административный доступ к серверу клиента.

5.7.5. В критических случаях по отдельному соглашению Сторон специалисты Исполнителя могут выехать на объект Заказчика и продолжить сбор информации и/или выполнение работ непосредственно на проблемном участке у Конечного Пользователя. В этом случае Заказчик организует для специалистов Исполнителя доступ к персоналу и ИТ-инфраструктуре Конечного Пользователя на достаточном для выполнения работ уровне.

5.7.6. На основе полученных данных ответственный специалист Исполнителя:

- определяет конкретные ошибки, повлекшие возникновение описанной в Заявке ситуации,
- оценивает время их исправления и сообщает примерный срок Заказчику;
- разрабатывает исправление ошибок и (если это возможно) и направляет ответственному сотруднику со стороны Исполнителя;

5.7.7. При этом возможны следующие типовые варианты:

- причина возникшей проблемы не связана с ошибкой в программном обеспечении, а связана с неправильной эксплуатацией или с неверным представлением о функциональных возможностях ЕОНКОМ. В этом случае специалист центра технической поддержки:

- высылает по электронной почте соответствующую часть документации, или предоставляет клиенту ссылку на документацию, подтверждающую факт функционирования ЕОНКОМ согласно документации;

- предоставляет Пользователю инструкции, позволяющие осуществлять эксплуатацию ЕОНКОМ, избегая возникновения описанной проблемы.

- причиной проблемы является ошибка в программном обеспечении. В этом случае в качестве решения для заявленной проблемы центр технической поддержки должен:

- предоставить клиенту внеплановое обновление программного обеспечения. Такое обновление предоставляется по Заявке Пользователя и, как правило, содержит исправление только одной ошибки, заявленной Пользователем. Программное обеспечение ЕОНКОМ в этом случае не проходит полного цикла тестирования, при этом рабочее (базовое тестирование) проводится в обязательном порядке;

- предоставить клиенту регламентное обновление программного обеспечения. Такое обновление предоставляется на плановой основе и может содержать новые функциональные возможности, оптимизацию работы различных компонентов, а также группу исправлений ошибок, включая исправление заявленной Пользователем ошибки. Программное обеспечение ЕОНКОМ в этом случае проходит полный цикл тестирования;

– предложить Пользователю альтернативный способ выполнения требуемой функции за счет средств, реализованных в программном обеспечении ЕОНКОМ. Исполнение данного пункта не исключает выполнение действий по исправлению ошибки;

- Если решение по Заявке не полностью устраняет проявления заявленной проблемы, Исполнитель возвращается на этап сбора дополнительной информации.

5.7.8. Для своевременного решения проблемы Пользователь обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя.

5.7.9. Пользователь самостоятельно применяет и тестирует предложенное ответственным специалистом центра технической поддержки техническое решение проблемы. По окончании тестирования Пользователь извещает центр технической поддержки о результатах тестирования и о приемлемости предложенного решения. Уведомление может быть сделано по электронной почте в рамках переписки по конкретной проблеме.

5.7.10. В случае если для обработки отдельных обращений Пользователей применяется особенный порядок в соответствии с разделом 5.8 настоящего Регламента, применяется описанный в разделе 5.8 порядок.

5.8. Отказ в выполнении Заявки

В выполнении заявки может быть отказано по следующим основным причинам:

5.8.1.	Требование предоставления работ, не соответствующих условиям договора Сопровождения;
5.8.2.	Вопрос выходит за рамки технической поддержки;
5.8.3.	В случае обоснованного и согласованного с Заказчиком перерыва в предоставлении услуг;
5.8.4.	Пользователь не может предоставить достаточно исходной информации для выявления и решения проблемы;
5.8.5.	Вопрос требует доработки функционала ЕОНКОМ вне договора Сопровождения;
5.8.6.	Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по использованию ЕОНКОМ;
5.8.7.	Вопрос задан некорректно и/или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и/или решение задачи затягивается из-за несвоевременного предоставления Пользователем информации по обращению;
5.8.8.	Заявки составлены с использованием транслитерации, содержащие жаргон, грубость, ненормативную лексику или иное содержимое, не имеющее отношения к услугам Исполнителя, а также содержащие большое количество грамматических ошибок, влияющих на однозначное понимание описанной проблемы;
5.8.9.	Заявка содержит в себе несколько вопросов по различным не относящимся друг другу проблемам.

5.9. Порядок закрытия Заявок центром технической поддержки

5.9.1. По окончании выполнения, ответственный специалист центра технической поддержки передает Заказчику ответ на Заявку.

5.9.2. По всем выполненным Заявкам специалист Исполнителя должен заполнить информацию в Системе заявок, в которой описывает выполненное решение возникшего вопроса.

5.9.3. Дополнительно для доставки ответа ответственный специалист центра технической поддержки может использовать тот способ доставки, который будет обеспечивать наилучший результат. По усмотрению ответственного специалиста центра технической поддержки могут быть использованы такие способы доставки, как электронная почта, телефон, а также любые другие способы доставки.

5.9.4. После доставки исчерпывающего ответа и/или выполнения соответствующих работ Заявка считается завершенной, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от участника о решении проблемы.

5.9.5. Если Пользователь (инициатор Заявки) получил исчерпывающий ответ на заданный в Заявке вопрос, он должен подтвердить это в Системе заявок.

5.9.6. Если же ответа, приведенного специалистом, недостаточно, то Пользователь (инициатор Заявки) может в течение 5 (пяти) календарных дней предоставить дополнительную информацию или задать уточняющий вопрос. В случае аргументированного несогласия Пользователя (инициатора Заявки) с завершением Заявки, выполнение Заявки продолжается. Несогласие Пользователя с завершением Заявки должно быть подтверждено обращением в центр технической поддержки через Систему заявок или по электронной почте.

5.9.7. В случае отсутствия ответа Заказчика о закрытии запроса в течение 14 календарных дней от даты доставки ответа Пользователю Заявка считается закрытой. Для дальнейшего рассмотрения вопроса Пользователь (инициатор Заявки) обязан снова создать Заявку в установленном порядке.

5.9.8. В случае успешного разрешения проблемы Исполнитель завершает выполнение и производит закрытие Заявки в Системе заявок согласно требованиям настоящего Регламента.

5.9.9. Заявка может быть закрыта ответственным исполнителем центра технической поддержки, на основании следующих критериев:

- Пользователь подтвердил успешное разрешение проблемы.
- Исполнителем отказано в обработке Заявки в соответствии с п.5.8 настоящего Регламента;
- Отсутствие ответа от Пользователя (инициатора запроса) в течение десяти рабочих дней - в случае необходимости получения дополнительной информации по Заявке;

5.9.10. В случае претензий по выполнению Заявок Пользователь может обратиться с жалобами к руководителю проекта. В жалобе необходимо указать дату, когда была отправлена заявка, имя сотрудника центра технической поддержки, принявшего заявку и само содержание заявки. Ответ на претензии должен быть выдан не позднее чем через семь рабочих дней после подачи претензии.

5.10. Учет работ по технической поддержке

5.10.1. Минимальное учетное время, затрачиваемое специалистом центра технической поддержки на один ответ Пользователю, составляет:

- 15 минут – в части технических консультаций;
- 30 минут – в части технического сопровождения.

5.10.2. Общее фактическое время, затраченное ответственным специалистом центра технической поддержки на решение Заявки Пользователя подсчитывается соответственно 15-минутными и 30-минутными отрезками (округление до 15 (30) минут в большую сторону).

5.10.3. В течение действия договора, Исполнитель ежемесячно представляет ответственному специалисту Заказчика, уполномоченному от имени Заказчика осуществлять приемку выполненных Исполнителем работ, сводный отчет путем передачи на бумажном носителе Рабочих отчетов.

5.10.4. Ответственный специалист Заказчика проверяет Рабочие отчеты, представленные Исполнителем на предмет полноты выполнения выданных «Заявок на выполнение работ», так же подтверждает факт выполнения и приемки работ по заявкам инициированным им.

6 ВЫПОЛНЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ РАБОТ ПО ОБНОВЛЕНИЮ ЕОНКОМ

6.1. Выполнение операций по обновлению ЕОНКОМ при выпуске Разработчиком нового релиза

6.1.1. В течение жизненного цикла программного продукта Enovia V6 (R2012) Разработчиком вносятся различные изменения, исправляются обнаруженные недостатки и ошибки. Периодически производится очередной выпуск программного продукта Enovia V6 (R2012). Такой выпуск называется релизом (англ. release - выпуск).

6.1.2. Контроль выпуска релизов Разработчиком производится Центром технической поддержки.

6.1.3. При выходе каждого из релизов Центром технической поддержки производится анализ перечня содержащихся в нем изменений и дополнений.

6.1.4. По результатам такого анализа и согласования с Заказчиком необходимости проведения данного вида работ, Исполнитель осуществляет рекомендации по возможности перехода на новую версию. В случае, если изменения (установка нового релиза) не повлекут за собой отказы в работе реализованного функционала, центром технической поддержки составляется план-график выполнения работ по применению изменений и дополнений функционала Enovia V6, который содержит:

- Общий перечень изменений и дополнений, содержащихся в релизе;
- Перечень изменений и дополнений, которые будут перенесены в ЕОНКОМ с указанием ориентировочных сроков выполнения работ;
- Перечень изменений и дополнений, которые не могут быть перенесены в ЕОНКОМ с указанием причин, по которым данные изменения и дополнения не могут быть перенесены в ЕОНКОМ.

6.1.5. Общий срок согласования плана-графика Заказчиком и Исполнителем не может превышать 10 рабочих дней от даты направления плана-графика Заказчику.

6.1.6. По завершении процедуры согласования плана-графика формируется Заявка на выполнение работ по обновлению ЕОНКОМ в соответствии с вышедшим релизом Разработчика.

6.1.7. Основанием для выполнения работ центром технической поддержки по обновлению ЕОНКОМ в соответствии с вышедшим релизом Разработчика является согласованный Заказчиком Исполнителем план-график работ и Заявка на выполнение работ в ЕОНКОМ.

6.1.8. Расчет всех сроков выполнения работ по обновлению ЕОНКОМ производится в рабочих днях от даты Заявки на выполнение работ по обновлению ЕОНКОМ.

6.1.9. В случае если в ходе выполнения работ по обновлению ЕОНКОМ Разработчиком осуществляется выпуск очередного релиза, содержащего в себе исправление и/или дополнение тех же функциональных блоков, которые были задействованы в предыдущем релизе, при составлении плана-графика на новый релиз, центр технической поддержки направляет корректировку к ранее согласованному плану-графику. Процедура согласования корректировки к плану-графику и выполнение работ по откорректированному плану-графику производится в порядке, описанном выше в настоящем разделе Регламента.

6.2. Выполнение операций по обновлению ЕОНКОМ при исправлении ошибок Системы

6.2.1. Выполнение операций по обновлению ЕОНКОМ при исправлении ошибок ЕОНКОМ принципиально может быть осуществлено 2 способами: динамически и не динамически.

6.2.2. Динамическое обновление – это обновление конфигурации ЕОНКОМ, которое технически может производиться во время работы Пользователей. Динамическое обновление не возможно, если изменения затрагивают структуру базы данных.

6.2.3. Нединамическое обновление – это обновление, которое производится с завершением работы всех Пользователей базы данных ЕОНКОМ.

6.2.4. Все изменения, подлежащие внесению в ЕОНКОМ, включая следующие:

- корректировку прав Пользователей ЕОНКОМ;
- корректировку процедур заполнения;
- изменение форм;
- и иные подобные корректировки-

накапливаются в течение рабочего дня. Обновление ЕОНКОМ производится в регламентированные сроки нединамически.

6.2.5. В случае экстренной необходимости центром технической поддержки может быть выполнено динамическое обновление ЕОНКОМ.

6.2.6. Нединамическое обновление производится по мере необходимости с 18³⁰ до 19³⁰ по графику работы центра технической поддержки.

6.2.7. При этом в объем обновления включаются только изменения по тем Заявкам Пользователей, обработка которых полностью завершена до 18⁰⁰ соответствующего дня, в который производится нединамическое обновление.

6.2.8. К моменту проведения нединамического обновления должно быть выполнено резервное копирование рабочей базы данных ЕОНКОМ в соответствии с разделом 8 настоящего Регламента.

6.2.9. Изменения по тем Заявкам Пользователей, обработка которых полностью завершена после 18⁰⁰ соответствующего дня, включаются в объем нединамического обновления на следующий рабочий день.

7 АДМИНИСТРИРОВАНИЕ СПИСКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ, РОЛЕЙ И ПОЛНОМОЧИЙ В ЕОНКОМ

7.1 Администрирование списка пользователей, ролей и полномочий в ЕОНКОМ осуществляется Заказчиком.

7.2 В рамках администрирования списка пользователей Заказчик выполняет следующие действия в ЕОНКОМ:

- добавление новых пользователей;
- установка паролей пользователей;
- удаление пользователей;
- редактирование свойств пользователей.

7.3 В рамках администрирования ролей и полномочий в ЕОНКОМ выполняются следующие действия:

- создание и/или изменение ролей в ЕОНКОМ;
- предоставление ролей пользователям в соответствии с их должностными инструкциями согласно матрице ролей и полномочий;
- изменение набора ролей пользователей.

7.4 Основанием действий, указанных в пунктах 7.2-7.3 настоящего Регламента, является Регламент администрирования списка пользователей, ролей и полномочий, служебные записки руководителей структурных подразделений о приеме, увольнении, кадровом перемещении сотрудников, а также об изменении их должностных обязанностей.

8 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1.1. Настоящий Регламент действует в рамках договора Сопровождения программного продукта Enovia V6 (R2012).

8.1.2. Предусмотренные настоящим Регламентом положения являются обязательными как для специалистов центра технической поддержки Исполнителя, так и для ответственных исполнителей Заказчика.

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

на выполнение работ по теме: «Сопровождение и информационная поддержка единого отраслевого каталога оборудования и материалов на базе программного обеспечения Enovia V6»

№ п/п	Наименование работ по договору и основных этапов его выполнения	Срок выполнения:		Перечень документации, передаваемой Заказчику
		начало	продолжительность	
1	2	3	4	5
1	Подготовительные работы	С момента заключения договора		
1.1	Система заявок	С момента заключения договора	5 дней	Руководство пользователя
1.2	Обучение пользователей ЕОНКОМ Системе заявок	Через 5 дней после заключения договора	2 дня	Аннотационный отчет о проведении программы обучения
2	Сопровождение и информационная поддержка ЕОНКОМ	С момента заключения договора		
2.1	Техническая поддержка	С момента заключения договора	Ежедневно на время действия договора	Отчет о проведении технической поддержки (Ежемесячно)