

Регламент оказания услуг сопровождения и технической поддержки для пользователей программного продукта AVEDEX

1. Общие положения

1.1 Услуги по сопровождению и технической поддержке для пользователей программного продукта AVEDEX (далее техническая поддержка) осуществляются сотрудниками отдела технической поддержки и контроля качества ООО “Малленом Технолоджис” (далее специалисты технической поддержки).

1.2. Техническая поддержка оказывается пользователям, закупившим разработанное компанией ООО “Малленом Технолоджис” программное обеспечение AVEDEX (далее именуемое ПО). В рамках сопровождения и технической поддержки решаются вопросы, определенные п.3 данного регламента, согласно установленным уровням приоритета обращений. Услуги по сопровождению и технической поддержке оказываются дистанционно. Присутствие сотрудников ООО “Малленом Технолоджис” на объекте пользователя при исполнении технической поддержке не предусмотрено.

1.3. Перед подачей обращения в техническую поддержку рекомендуется изучить доступную информацию по интересующему пользователя вопросу в руководстве пользователя, которое представлено в разделе «Справка» в программном продукте AVEDEX. Если вопрос аналогичен ситуации, описанной в документации, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или статью.

1.4. Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки программного продукта, следует адресовать соответствующим специалистам компаний интернет-провайдеров, разработчикам стороннего программного обеспечения и т.п.

1.5. Любые услуги технической поддержки, требующие удаленного подключения специалиста к ПК пользователя, оказываются только в рамках платных пакетов и услуг технической поддержки.

2. Режим работы

2.1. Техническая поддержка оказывается по рабочим дням с 9 до 18 часов по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней (в соответствии с производственным календарем РФ). Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.

2.2. Обращения в техническую поддержку фиксируются в порядке их поступления. Время обработки и передачи обращения в работу определяется его приоритетом (см. раздел 4.9 данного регламента).

2.3. Для пользователей, у которых закончился период использования приобретенного пакета услуг технической поддержки, техническая поддержка носит консультационный характер и оказывается исключительно по вопросам, связанным с нарушением

функционирования электронного ключа защиты, приведшим к невозможности дальнейшего использования ПО, и при наличии у ООО “Малленом Технолоджис” технической возможности осуществления консультирования.

2.4. Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала программного продукта, передаются для решения разработчикам, с последующим выпуском обновления ПО. Сроки выпуска обновления и их стоимость определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки программного продукта.

2.5. Техническая поддержка делает все возможное для закрытия обращений в кратчайшие сроки, но не может гарантировать время решения вопроса, так как на ход работы обращения влияют различные факторы (своевременность ответа пользователя, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта и т.п.).

Время реакции определяется общей загрузкой специалистов технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В ряде случаев решение вопросов может производиться сразу при получении обращения или дополнительной информации от пользователей системы. Реакция специалистов технической поддержки на поступление дополнительной информации не может превышать максимального времени реакции, определенного для данного уровня технической поддержки. В указанных случаях нет необходимости обращаться в службу поддержки по телефону, как правило, это не ускорит процесс решения вопроса.

2.6. Каждому обращению присваивается приоритет. Приоритеты отличаются временем реакции на обращение и зависят от наличия приобретенного пакета услуг технической поддержки.

2.7. Языки, на которых оказывается техническая поддержка: русский и английский.

3. Круг решаемых задач пользователя

3.1. Вопросы установки и настройки ПО

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказываются консультации по вопросам установки и настройки ПО AVEDEX. Консультации оказываются в объеме Руководства пользователя.
- Даются рекомендации по типовым вопросам, возникающим при установке ПО AVEDEX.
- Оказываются общие консультации по выбору стороннего ПО (Microsoft .NET Framework, ASP.NET., драйвера Guardant, Guardant Activation Wizard) и оборудования, необходимого для корректной работы ПО AVEDEX. Список рекомендаций также приводится в соответствующих разделах документации по продукту.
- Оказываются консультации по работе детекции, классификации и подсчёту ТС и пешеходов и по типовым вопросам, возникающим при работе с аналитическими модулями ПО AVEDEX.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не производится установка и настройка операционной системы, офисных пакетов, прочего ПО третьих лиц.

3.2. Вопросы улучшения производительности ПО

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказываются общие консультации по выбору оборудования и стороннего ПО (Microsoft .NET Framework, ASP.NET., драйвера Guardant, Guardant Activation Wizard) для обеспечения более высокой производительности ПО AVEDEX.
- Даются рекомендации по параметрам настройки линий подсчёта ПО AVEDEX в рамках руководства по настройке.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не производится непосредственная настройка стороннего ПО на компьютерах и серверах пользователей.
- Не производится диагностика и нагрузочное тестирование ПО на оборудовании пользователя.

3.3. Вопросы обновления программного продукта

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Выявляются и решаются вопросы, связанные с обновлением ПО AVEDEX.
- Оказывается помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО AVEDEX.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не решаются вопросы настроек сети.
- Не решаются вопросы настройки сервера и серверного ПО.
- Не выполняются работы по обновлению драйверов оборудования и (или) аппаратных средств модернизации компьютеров.

3.4. Ошибки программного продукта

В рамках технической поддержки решаются:

- Обращения по ошибкам, выявленным в процессе эксплуатации. Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе, и восстановление работы ПО AVEDEX.
- Обращения по выявленным ошибкам программного продукта. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях ПО AVEDEX.

В рамках технической поддержки НЕ решаются:

- Обращения по ошибкам установки продукта. Выдаются только общие рекомендации в соответствии с руководством по установке и документацией по продукту.
- Проблемы настройки серверов и оборудования пользователей, которые препятствуют корректной установке обновлений. Даются общие рекомендации и известные методы устранения проблем. Не производится непосредственная установка обновлений.

3.5. Вопросы по установке и настройке оборудования

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Даются рекомендации по установке и/или настройке видеооборудования и вспомогательного оборудования, если оно входит в список рекомендуемого к использованию с ПО AVEDEX.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не даются рекомендации по установке и настройке видеооборудования и вспомогательного оборудования, если оно не входит в список рекомендуемого к использованию с ПО AVEDEX.

В рамках технической поддержки НЕ гарантируется предоставление консультаций по следующим вопросам, связанным с:

- Настройкой локальных либо внешних сетей, прокси-серверов, портов, защитных межсетевых экранов и прочего программного обеспечения сторонних производителей, способных препятствовать штатной работе ПО, предоставленного ООО “Малленом Технолоджис”. Для решения данных вопросов обращайтесь к системному администратору Вашей Компании или в службу технической поддержки соответствующего производителя.
- Работой антивирусного ПО, способного блокировать установку или использование ПО AVEDEX.
- Настройкой доступа через Интернет, подключением к внутренним серверам Компании пользователя (в том числе для реализации терминального доступа) и аналогичным вопросам, находящимся в компетенции системного администратора Компании пользователя.
- Использованием нелицензионных программных продуктов.
- Использованием программных продуктов сторонних производителей.
- Интеграцией ПО AVEDEX в корпоративную информационную систему пользователя.

3.6. Теоретические вопросы работы с системой

Оказание услуг технического сопровождения не подразумевает обучение Пользователя и, в случае возникновения определенных ситуаций, специалист технической поддержки имеет право сослаться на конкретные разделы в документации ПО AVEDEX, с которыми Пользователю надлежит ознакомиться, и только после этого продолжить оказание консультационной помощи.

ООО “Малленом Технолоджис” не исключает, что используемые программные продукты могут содержать недочеты и не гарантирует, что все они могут быть устранены и исправлены в рамках оказания услуг по техническому сопровождению программных продуктов.

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Производится пояснение функционала ПО AVEDEX, если соответствующее описание отсутствует в документации.
- Разъясняются вопросы лицензирования программных продуктов AVEDEX.
- Принимаются пожелания по совершенствованию функционала продукта.
- Консультирование по работе с документацией, дополнения документации.

4. Порядок подачи и обработки обращений

4.1. Основанием для выполнения работ по технической поддержке является обращение пользователя ПО AVEDEX. Обращение может быть создано любым из перечисленных способов:

- Отправка обращения по электронной почте support@mallenom.ru (предпочтительный способ). Письма, поступившие после 18:00 (по московскому времени) обрабатываются утром следующего рабочего дня.
- По телефонам отдела технической поддержки и сопровождения ПО: 8 (800) 700-35-17, доб. 4 (звонок по России бесплатный), +7 (8202) 20-16-39.

4.2. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов рекомендуется описывать проблему с использованием терминологии, принятой в отношении продукта AVEDEX. Суть вопроса необходимо отразить в теме сообщения. В текст обращения рекомендуется включить следующую информацию:

- Описание проблемы и последовательность действий, предшествовавших появлению ошибки (по возможности).
- Полное наименование организации.
- Контактные данные (ФИО сотрудника, телефон с кодом города, e-mail).
- Версия ПО AVEDEX и его компонентов при наличии.
- Номер электронного ключа защиты.
- Параметры дополнительного оборудования.
- Версия операционной системы Windows.
- Текст или скриншот ошибки.
- Отчёт по работе программы.

В случае необоснованного отказа сотрудника со стороны Заказчика от предоставления такой информации, ООО "Малленом Технолоджис" оставляет за собой право не оказывать услуги по технической поддержке.

4.3. Если для разрешения ситуации требуется произвести определенные действия на компьютере пользователя, при наличии активного пакета технической поддержки специалист может запросить доступ к рабочему месту пользователя с использованием программ удаленного доступа.

Во время проведения сеанса удаленной помощи необходимо присутствие за компьютером специалиста со стороны пользователя, который будет наблюдать за действиями специалиста технической поддержки. Специалист технической поддержки не несет ответственности за исправность программного обеспечения, оборудования или данных после завершения сеанса удаленной помощи.

4.4. Для четкой идентификации проблемы пользователь при подаче обращения в техническую поддержку должен строго придерживаться правила: одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при работе над обращением новых вопросов или проблем, по ним открываются новые обращения.

4.5. Участник обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам технической поддержки для своевременного

решения вопроса пользователя. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Участника документируются специалистами технической поддержки.

4.6. При создании обращения или при отправке обращения по электронной почте можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG. В случае использования скриншотов в форматах BMP следует их предварительно запаковать с использованием программы архиватора (RAR, ZIP).

4.7. Обращение, поданное по электронной почте, должно содержать информацию, аналогичную указанной в пункте 4.2. Указанная информация используется для однозначной идентификации пользователя и присвоения обращению соответствующего приоритета.

4.8. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть предоставлены в виде ссылок на соответствующий раздел документации по продукту, скачивание руководств пользователя, сайты разработчиков программного обеспечения, обучающие видеоматериалы.

4.9. Время обработки и передачи обращения в работу определяется приоритетом обращения.

Приоритеты обращений в техническую поддержку:

1 приоритет – потеря работоспособности ПО и модулей на действующих объектах в рамках приобретенного пакета или услуг технической поддержки, оплаченные пуско-наладочные работы, оплаченные работы по настройке сценариев, выявление критических дефектов ПО.

2 приоритет – потеря работоспособности ПО и модулей на не введенных в эксплуатацию объектах в рамках приобретенного пакета или услуг технической поддержки, выявление некритических дефектов, консультации по настройке и ПНР для партнеров, консультации по настройке демоверсий.

3 приоритет – консультации и информирование по настройке ПО, консультации по обновлению ПО.

4 приоритет – консультации по добавлению нового функционала, консультации по совместимости оборудования от производителей, не включенных в список поддерживаемого оборудования.

Для клиентов, которые не приобрели пакет услуг технической поддержки устанавливаются следующие сроки для обработки обращений:

- 4 часа – время реакции на инциденты 1 приоритета;
- 8 часов – время реакции на инциденты 2-4 приоритетов;
- 3 рабочих дня – ожидание ответа пользователя перед закрытием обращения в случае запроса дополнительной информации, либо неопределенности в вопросе о закрытии обращения.

Для клиентов, которые приобрели пакет услуг технической устанавливаются следующие сроки для обработки обращений:

- 30 минут – максимальное время реакции на инциденты 1 приоритета;
- 1 час – максимальное время реакции на инциденты 2-4 приоритетов;
- 3 рабочих дня – ожидание ответа пользователя перед закрытием обращения в случае запроса дополнительной информации, либо неопределенности в вопросе о закрытии обращения.

4.10. Решение обращений может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к проекту пользователя.
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления программного продукта.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию программного продукта, превышено количество разрешенных установок программного продукта и т.п.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, в том числе если решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.
- Вопрос возник из-за использования нелицензионного ПО или в связи с нарушением правил использования лицензии.

4.11. В случае работы по обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Обращение считается принятым, только если вы получили письмо о регистрации с уникальным ID запроса. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в системе поддержки. В случае возникновения проблем с доставкой почтовых сообщений рекомендуется связаться с сотрудниками технической поддержки по телефону. После доставки исчерпывающего ответа и/или выполнения соответствующих работ запрос считается завершенным и находится в таком состоянии до получения подтверждения от участника о решении проблемы, выполнении иных работ (Завершенный запрос). В случае аргументированного несогласия участника с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

4.12. Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения сотрудниками технической поддержки подтверждения от пользователя о решении запроса. В случае отсутствия ответа Клиента на запрос доп. информации в течение 72 часов, либо отсутствии ответа о закрытии запроса в течение 24 часов запрос считается закрытым.

5. Оценка качества работы сотрудников технической поддержки

Мы уделяем внимание качеству работы сотрудников технической поддержки и обеспечению высокого уровня обслуживания всех категорий пользователей программного продукта.

Если обращение закрыто по вашему мнению преждевременно, вы можете открыть это же обращение повторно и уточнить вопрос, если оно не было заблокировано вследствие нарушений, указанных в пункте 4.10.

Вы можете связаться с руководителем отдела технической поддержки и контроля качества ООО «Малленом Технолоджис». Для этого напишите письмо на электронный адрес support@mallenom.ru с указанием в теме письма «Венедиктову Максиму, руководителю отдела ТП и КК», либо послать директивное сообщение на почту venediktov@mallenom.ru, с просьбой прокомментировать или посодействовать в ускорении решения срочных вопросов (при обосновании данной просьбы), либо позвонив по телефону горячей линии 8 (800) 700-35-17.

6. Дополнительная информация

Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работе службы технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте mallenom-tech.ru.