

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «СВД Встраиваемые Системы»

А.В. Варварик
«31 » октября 2020 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

Д-КПДА.8.5-02-2020

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение содержит сведения о порядке предоставления услуг по технической поддержке продукции ООО «СВД Встраиваемые Системы» (далее – СВД).

1.2 Настоящее Положение обязательно для выполнения:

- Руководителем отдела разработки СВД;
- Главным конструктором изделий СВД;
- Персоналом службы технической поддержки СВД;
- Персоналом отдела разработки и отдела АСУ ТП, который привлекается для выполнения инженерно-технических задач, связанных с оказанием технической поддержки;
- Персоналом других подразделений СВД, который привлекается для выполнения вспомогательных задач, связанных с оказанием услуг технической поддержки, в том числе задач транспортировки, информационно-коммуникационных, планово-экономических и т.д.

1.3 Настоящее Положение содержит информацию для предприятий-заказчиков продукции СВД (далее – Заказчиков) по составу и порядку предоставления услуг технической поддержки.

2 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Положении используются следующие термины:

Заказчик - организация, которая приобрела право на использование Продукта у СВД по договору поставки или по счету.

Продукт - экземпляр продукта (изделия), разработанного и поставляемого СВД.

3 ВИДЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1 СВД предоставляет следующие виды технической поддержки:

- Базовая техническая поддержка (подписка на обновления);
- Расширенная техническая поддержка;
- Специальная техническая поддержка.

3.2 Базовая техническая поддержка (подписка на обновления) включает:

- Доступ к новым версиям (обновлениям) Продукта.

3.3 Расширенная техническая поддержка включает:

- Доступ к новым версиям (обновлениям) Продукта;
- Оперативное решение проблем;
- Доступ к компонентам, не включаемым в официальные дистрибутивы Продуктов;
- Внесение изменений в Продукт;
- Расширение функциональности Продукта;
- Техническая поддержка предыдущих версий Продукта.

3.4 Специальная техническая поддержка включает услуги, предоставляемые в соответствии с договорами по индивидуальным требованиям Заказчика.

Договор на оказание специальной технической поддержки может включать, например, следующие положения:

- Авторский и/или технический надзор;
- Оказания услуг на территории Заказчика или в месте эксплуатации изделия Заказчика;
- Оказание услуг в нерабочее время ООО «СВД Встраиваемые Системы» и в дни, являющиеся выходными и государственными праздниками Российской Федерации;
- Специальный порядок оказания услуг, в том числе в соответствии с требованиями отдельных национальных, межгосударственных, международных, отраслевых и иных стандартов, норм, регламентов, положений, нормативно-правовых актов, руководящих документов, приказов и т.п.;
- Специальный порядок приемки услуг, в том числе с привлечением Заказчиком третьих сторон;
- Внесение изменений в Продукт;
- Расширение функциональности Продукта;
- Другие особые требования Заказчика.

4 ПЕРИОД ВРЕМЕНИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

4.1 Период времени, в течение которого Заказчик имеет доступ к технической поддержке, определяется соответствующими договором или подпиской.

4.2 Предоставление базовой технической поддержки является дополнительной услугой, не заменяющей и не отменяющей гарантийных обязательств, указанных в формуляре, поставляемом с экземпляром дистрибутива Продукта, который поставляется на машинном носителе информации.

5 ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ РАСШИРЕННОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

5.1 Количество часов

Единицами измерения и отслеживания времени обслуживания, предоставляемого Заказчику со стороны СВД в процессе работы по оказанию расширенной технической поддержки, являются Часы. Измерение осуществляется 30-минутными интервалами. Часы учитываются и суммируются СВД как совокупное время, затраченное на разрешение проблем Заказчика. Время технической поддержки может расходоваться специалистами различных подразделений СВД, исключая руководящий персонал СВД.

Срок действия расширенной технической поддержки составляет один год (если договор не определяет иной срок). Срок действия истекает в соответствии с его конечной датой, независимо от использованных (оставшихся неиспользованными) часов работы. Неиспользованные часы не переносятся на новый или на пролонгированный договор по технической поддержке.

Если Заказчик израсходовал предусмотренный лимит времени, то ему направляется соответствующее уведомление, а предоставление расширенной технической поддержки приостанавливается до заключения нового договора (дополнительного соглашения) на расширенную техническую поддержку.

5.2 Ежемесячные отчеты

СВД ежемесячно предоставляет назначенным контактным лицам Заказчика сведения о запросах, по которым выполнялись работы, количество израсходованных часов и оставшееся количество часов.

5.3 Воспроизведение проблемы на оборудовании заказчика

При локализации проблемы и воспроизведения проблемной ситуации СВД использует отладочные эталонные целевые платформы. Заказчики, работающие в рамках расширенной технической поддержки, могут также выбрать вариант, когда поиск решения, в дополнение к использованию эталонной платформы, производится на конфигурации их

целевого оборудования. Расходы на доставку в офис СВД и на возвращение любого оборудования Заказчика, включая возможные дополнительные расходы (налоги, пошлины и т.д.), оплачиваются Заказчиком.

5.4 Техническая поддержка предыдущих версий

Расширенная техническая поддержка предусматривает поддержку текущей и предыдущих версий Продукта. Поддерживаемые версии включают все предусмотренные в Договоре стандартные редакции продуктов СВД и патчи приоритетной технической поддержки.

5.5 Экспериментальные обновления

Экспериментальные обновления передаются Заказчику для проверки работоспособности внесенных изменений и решений заявленных ими проблем. Заказчику необходимо интегрировать эти обновления в свой проект, проводить их полное тестирование и сообщать СВД результаты использования обновлений.

Экспериментальные обновления не рекомендуется использовать в изделии Заказчика, поскольку они не верифицированы СВД и официально не поддерживаются.

5.6 Оперативные обновления

После того, как Заказчик подтвердит, что экспериментальное обновление решает проблему, СВД выпускает оперативное обновление Продукта. Обычно время выпуска такого обновления занимает пять рабочих дней со дня получения указанного подтверждения Заказчика.

Оперативное обновление создаётся в расчете на поддерживаемую версию Продукта. Однако в некоторых обстоятельствах от Заказчика может потребоваться переход на более новую версию Продукта.

После получения оперативного обновления Заказчик должен интегрировать его в свой проект, окончательно его протестировать и сообщить СВД о результатах использования обновления. Затем оперативному обновлению присваивается идентификационный номер для включения в очередную (плановую) редакцию Продукта.

6. ВЗАМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ ЗАКАЗЧИКОМ И СВД

6.1 Способы взаимодействия

Для взаимодействия с СВД для Заказчика доступны следующие способы связи:

- Электронная почта support@kpda.ru;
- Телефон (многоканальный) +7 812 346-89-56.
- Другие способы (по согласованию).

6.2 Содержание запроса

Для как можно более быстрого и эффективного разрешения проблем Заказчик должен предоставить в СВД следующую информацию:

- Краткий обзор, который должен четко формулировать суть проблемы.
- Степень срочности проблемы для подаваемого запроса (см. ниже подраздел «Срочность проблемы в подаваемом запросе») и назначаемый ей приоритет.
- Подробное описание проблемы, в том числе ожидаемое и наблюдаемое поведение.
- Версии программного обеспечения и аппаратуры.
- Выводы штатных диагностических утилит, файлы системных журналов, файлы с сообщениями об ошибках и другие материалы, значимые для распознавания проблемной ситуации.
- Тестовый пример. Это наиболее важная часть информации, которую может и должен предоставить Заказчик. Для тестового примера должны быть описаны точные шаги по воспроизведению проблемной ситуации. Пример должен как можно более точно локализовать проблему с точки зрения привязки к конкретным программным компонентам.

6.3 При наличии нескольких проблем необходимо разделить их на самостоятельные единицы, предоставляя по каждой информацию, указанную выше в п.п. 1-6.

6.4 Время работы службы технической поддержки

СВД оказывает услуги технической поддержки в предусмотренные законодательством Российской Федерации рабочие дни с 10:00 до 18:00 по Московскому времени.

Договор на специальную техническую поддержку может предусматривать иное время, например, оказание технической поддержки в нерабочее время или в выходные/праздничные дни.

6.5 Участие СВД в локализации проблем

Если Заказчику не удается локализовать проблему в виде тестового примера, воспроизводящего ошибку, то он может обратиться за помощью к СВД. Время, которое СВД затратит на локализацию проблемы вместо Заказчика, будет зачтено в качестве израсходованного ресурса по расширенной технической поддержке.

7 РЕГИСТРАЦИЯ ОШИБОК

7.1 Не все из заявляемых Заказчиками проблем являются результатом ошибок в Продуктах. Те проблемы, которые действительно являются следствием ошибок и которые были локализованы, воспроизведены и подтверждены СВД, подлежат регистрации.

7.2 После того, как СВД удалось воспроизвести проблемную ситуацию, происходит выполнение плановой последовательности действий, предложение временных процедур решения или конечных решений в зависимости от срочности и важности проблемы.

Подробности относительно процедур разрешения проблем можно найти в разделе «Процесс решения проблемы».

8 ЛИЦА, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИЕ ПЕРВИЧНЫЕ КОНТАКТЫ

Число лиц, которые могут использовать расширенную техническую поддержку, не ограничено. Однако СВД требует, чтобы Заказчик назначил не более трех человек, осуществляющих первичные контакты с СВД для координации следующей деятельности:

- расстановка приоритетов для проблем, передаваемых на рассмотрение СВД;
- обязательное доведение до персонала Заказчика, работающего по проекту, всей информации (запросов, ответов, отчетов и т.д.), получаемой от СВД;
- осуществление координации работ с СВД;
- получение отчетов и информации по расходованию часов в рамках приоритетной технической поддержки.

9 СРОЧНОСТЬ ПРОБЛЕМ

9.1 Уровни срочности

Уровень срочности проблемы в запросе определяет, в какой степени проблема в Продукте влияет на процесс разработки или эксплуатации изделия Заказчика.

Ниже приводятся три уровня срочности, присваиваемые запросу Заказчика.

Уровень срочности	Описание категории срочности
Критическая	Заказчик обнаружил проблему в Продукте, из-за которой невозможна дальнейшая разработка изделия Заказчика или обнаруженная проблема делает невозможным дальнейшую эксплуатацию изделия Заказчика до нахождения решения.
Серьезная	Заказчик обнаружил проблему в Продукте, которая затрагивает базовые функции изделия Заказчика, но не ведет к остановке работ у Заказчика по разработке изделия Заказчика; или ошибка существенно воздействует на эксплуатационные возможности изделия Заказчика. К данной категории срочности обычно приводят использование временной процедуры устранения проблемы, имеющей изначально категорию «Критическая».
Низкая	Заказчик обнаружил проблему в Продукте, которая доставляет некоторые неудобства, но не приводит к остановке разработки или в минимальной степени влияет на эксплуатационные возможности изделия Заказчика.

9.3 Сроки решения проблем

Для расширенной технической поддержки определены следующие сроки решения проблем в зависимости от уровня срочности:

Уровень срочности	Начальный срок ответа	Начальный срок на разрешение проблемы	Предлагаемое решение	Критерий закрытия запроса по проблеме
Критическая	2 часа	5 дней	Временная процедура устранения проблемы или оперативное обновление Продукта	Оперативное обновление Продукта, включенное в будущую редакцию Продукта
Серьезная	4 часа	Не определено	Временная процедура устранения проблемы, разъяснение и/или зарегистрированный отчет по проблеме	Разрешение проблемы в будущей редакции Продукта
Низкая	8 часов	Не определено	Зарегистрированный отчет по проблеме, немедленные действия не предпринимаются	Проблема находится в стадии разрешения или уже решена в более новой редакции Продукта

9.4 Важные разъяснения и определения

1. СВД оставляет за собой право переквалифицировать уровень срочности заявленной проблемы, если представленное описание не соответствует данному выше описанию категорий срочности. Уровень срочности может также изменяться за время существования проблемы по мере предложения временных процедур или других решений.

2. Если от Заказчика поступает больше одного запроса со срочностью «Критическая», то СВД может запросить Заказчика расставить приоритеты для этих нескольких проблем.

3. Сроки предоставления постоянных или временных решений применимы только к поддерживающим версиям.

4. Заказчик должен представить тестовый пример, с помощью которого СВД сможет воспроизвести проблемную ситуацию на эталонном оборудовании СВД с использованием поддерживающих версий Продукта. Отсчет сроков предоставления постоянных или временных решений начинается с того момента, когда СВД удается воспроизвести проблемную ситуацию.

5. Если в установленное начальным сроком разрешения проблемы время не удается найти удовлетворительного решения, то СВД предоставляет план мероприятий по разрешению проблемы.

6. Для предложенных постоянных или временных решений могут потребоваться обновления до более новых редакций Продуктов.

7. Начальный срок ответа и начальный срок на решение проблемы предполагают использование основных рабочих дней и часов работы, исключая выходные и предусмотренные законодательством Российской Федерации праздничные дни. Отсчет начального срока ответа происходит с момента поступления запроса в службу технической поддержки. Отсчет начального срока на разрешение проблемы начинается с момента, когда проблему удается локализовать на опорной целевой платформе.

8. Расходы на доставку на территорию СВД и на возвращение клиентского оборудования, включая возможные дополнительные расходы (налоги, пошлины и т.д.) оплачиваются Заказчиком.

10 ОГРАНИЧЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Техническая поддержка имеет следующие ограничения:

Наименование ограничения	Описание ограничения расширенной технической поддержки
Внесение изменений в Продукт	СВД не занимается решением проблем, вызванных модификациями, внесенными в продукты СВД Заказчиком или третьими сторонами.
Некоммерческие версии продуктов	Некоммерческие версии программного обеспечения (например, бета-версии, экспериментальные, тестовые) не поддерживаются в рамках базовой или расширенной технической поддержки.
Код Заказчика	СВД не сопровождает, не отлаживает, не тестирует и не занимается коррекцией ошибок кода Заказчика.
Оборудование Заказчика	Если возникшую проблему не удалось воспроизвести на эталонном оборудовании СВД, но она проявляется на оборудовании Заказчика, то СВД не несет ответственности за такую ситуацию.
Изменения в оборудовании Заказчика	СВД не может обеспечить совместимость Продукта с модифицированным оборудованием Заказчика. В этом случае необходимое устранение неисправностей выполняется за счет Заказчика.

Руководитель отдела разработки ООО «СВД Встраиваемые Системы»

 А.В. Сеньков