



## Порядок выполнения работ по оказанию услуги: Техническая поддержка программы Optima Win 8.X Favorite Exprof (далее ПП).

**Техническая поддержка** обеспечивает Пользователю право получать консультации в ходе эксплуатации информационной системы, в приоритетном порядке получать помощь в разрешении оперативных вопросов, применять обновление и расширение функциональных возможностей используемой информационной системы.

### Используемые термины:

**Пользователь** – физическое лицо или компания, использующие в своей деятельности поддерживаемое ПП.

**Служба поддержки** – структурное подразделение, отвечающее за прием, обработку и разрешение обращений.

**Диспетчер** – сотрудник службы поддержки, выступающий контактным лицом при приеме и первичной обработке обращений.

**Обращение** - вопрос, инцидент или запрос, поступающие в службу поддержки от пользователей ПП.

**Вопрос** – обращение пользователя связанное с эксплуатацией и использованием ПП.

**Инцидент** – обращение пользователя, связанное с отклонением в функционировании ПП от описанного в документации или нарушением работоспособности ПП в результате каких-либо действий.

**Запрос** – обращение пользователя, связанное с запросом на выполнение работы, не входящей в перечень услуг, оказываемых в рамках технической поддержки.

**Приоритет** – последовательность обработки обращений, поступивших от пользователей ПП.

### Регламент оказания услуги.

1. Методы доставки обращений на поддержку:
  - 1.1. По телефону службы поддержки: **(812) 320-08-88**.
  - 1.2. По адресу электронной почты службы поддержки: [support@altec.ru](mailto:support@altec.ru)
2. Пользователь при подаче обращения на поддержку по телефону или электронной почте сообщает следующие сведения:
  - 2.1. Название своей компании;
  - 2.2. Переработчик профиля Exprof;
  - 2.3. Контактное лицо, его номер телефона и адрес электронной почты;
  - 2.4. Наименование ПО, требующего поддержки - Optima Win Exprof;
  - 2.5. Описание проблемы;
  - 2.6. Предполагаемый приоритет проблемы.
3. Пользователь при подаче обращения на поддержку придерживается правила - одному обращению соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении обращения новых вопросов или проблем, по ним открываются новые обращения.
4. Каждому обращению присваивается уникальный регистрационный номер. Служба поддержки Исполнителя сообщает Пользователю номер, присвоенный обращению при регистрации.
5. Зарегистрированное обращение обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.
6. Пользователь обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения обращения.
7. Доставка ответа. Для доставки ответа Исполнитель использует тот способ доставки, который будет обеспечивать наилучший результат. По усмотрению



Исполнителя, могут быть использованы такие способы доставки, как электронная почта, телефон, удаленный Доступ к серверу Пользователя, а также любые другие способы доставки.

8. Разрешенное обращение. После доставки ответа обращение считается разрешенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Пользователя о решении инцидента, выполнении иных работ. В случае аргументированного несогласия Пользователя с завершением обращения, выполнение обращения продолжается.
9. Закрытие обращения. Разрешенное обращение переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Пользователя о решении обращения. Закрытие обращения подтверждает представитель Пользователя. В случае отсутствия ответа Пользователя о закрытии обращения в течение 14 календарных дней, обращение считается закрытым.

### Услуги, предоставляемые в рамках технической поддержки

Предоставляемые услуги	Программа поддержки
Информирование Пользователя о выходе новых версий и о составе списка требований на новую версию программного обеспечения	+
Участие в программе контроля качества	+
Участие в акциях для компаний, имеющих договор технической поддержки	+
Предоставление обновлений версии программного обеспечения вплоть до новой официально выпущенной версии в рамках второй цифры	+
Прием и обработка обращений Пользователя в службу технической поддержки	+
Консультации по вопросам, возникающим в процессе эксплуатации ПП	+
Удаленная диагностика и устранение инцидентов в ПП (при наличии удаленного доступа к ПП, предоставленного Пользователем)	+
Локализация инцидентов, связанных с неправильными действиями специалистов Пользователя	+
Добавление в базу данных систем фурнитуры по запросу Пользователя*	+
Составление технических заданий для индивидуальной настройки базы данных Пользователя**	+
Временные параметры предоставления и выполнения услуг***	<b>8*5*4</b>
Льготные цены перехода на новые версии ****	+

\* При наличии запрашиваемых систем у Исполнителя – базы данных предоставляются бесплатно. Предоставляемая база данных является примером настройки системы фурнитуры.

При отсутствии запрашиваемой системы – Пользователь может произвести настройку самостоятельно или заказать платную услугу.

\*\* Настройка базы данных, за исключением профильных систем, может выполняться Пользователем самостоятельно либо можно заказать настройку Исполнителю, в этом случае для оценки стоимости работ составляется техническое задание.

\*\*\* Первая цифра указывает количество рабочих часов, доступных Пользователю для пользования услугами поддержки в течение рабочего дня, вторая цифра – количество рабочих дней, цены представлены в Прайс-листе. Прайс-лист предоставляется по запросу.

\*\*\*\* Для Пользователей ПП Optima Win 8.X Favorite ExpProf предоставляются специальные предложения по переходу на версии с расширенным функционалом. Ознакомиться с предложениями можно в отделе продаж по телефону: **8-800-301-01-44**



**Опция Временных параметров предоставления и выполнения услуг,  
в зависимости от приоритета обращения**

Опция	Приоритет запроса	Время на обработку обращения, рабочих часов	Время на выполнение обращения
8*5*4	1	0,5	4 рабочих часа
	2	0,5	2 рабочих дня
	3	1	4 рабочих дня
	4	1	9 рабочих дней

**Примечание:**

1. Период приема, обработки и выполнения услуг для каждой опции установлен с 9:00 до 18:00 по московскому времени.
2. Прием обращения. Каждому обращению присваивается уникальный регистрационный номер.
3. Обработка обращения. Время обработки обращения – время, в течение которого рассматривается (анализируется) обращение и предоставляется Пользователю информация о классификации: приоритет обращения, а также при необходимости запрашивается дополнительная информация от Пользователя.
4. Выполнение обращения. Время, в течение которого Пользователю предоставляется ответ (решение). Время предоставления решения может быть увеличено по согласованию с Пользователем.

**Определение приоритета обращения:**

- Приоритет 1: ПП полностью неработоспособен. Сбой при запуске или зависание ПП. Большинство функций системы не выполняется, что существенно влияет на бизнес Пользователя.
- Приоритет 2: ПП функционирует частично либо с низкой производительностью, что влияет на бизнес Пользователя, при этом часть работ может выполняться.
- Приоритет 3: ПП функционирует, но встречаются некритичные проблемы или дефекты, или же некоторое снижение производительности.
- Приоритет 4: Услуги по установке и настройке ПП. Вопросы, возникающие при эксплуатации ПП, не оказывающие влияния на бизнес Пользователя. Консультации по изменению конфигурации ПП. Запросы на доработку ПП. Ошибки в документации.

**Отдел сопровождения ООО «КВЦ «Алтек»**