

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Служба технической поддержки оказывает поддержку партнёрам компании, покупателям, а также некоммерческим пользователям продукта «Программная платформа Flexberry» на основании действующего между компаниями договора.

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые данным регламентом, согласно установленным уровням обслуживания (SLA - Service Level Agreement).

1.2. Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах и воспользоваться поиском по базе данных платформы Flexberry (<http://wiki.flexberry.ru/>) или форуму (<http://forum.flexberry.ru/>). Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации или соответствующем обсуждении на форуме, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.

1.3. Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки, необходимо адресовать соответствующим специалистам компаний хостинг-провайдеров, разработчикам стороннего программного обеспечения и т.п. В рамках технической поддержки не решаются вопросы разработки и сопровождения конкретных бизнес приложений, созданных для конечного пользователя компаниями-партнерами, если только эти вопросы не касаются ошибок и проблем в работе продукта «Программная платформа Flexberry».

2. УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)

2.1. Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания (SLA – Service Level Agreement). Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение (и другими параметрами) и зависят от категории клиента и/или категории проблемы.

2.2. РЕЖИМ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.2.1. Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки (SLA). 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 критически важных бизнес приложений.

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

2.2.3. Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала продукта, передаются для решения в отдел разработки, с последующим выпуском обновления программного продукта. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки программного продукта и фиксируются в корпоративной системе управления жизненным циклом продукта.

2.2.4. Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента, своевременность ответа компании хостера, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта и т.п.

2.2.5. Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от клиентов или пользователей системы. Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции определенного для данного уровня технической поддержки. В указанных случаях нет необходимости обращаться в службу поддержки по телефону или создавать сообщения в форуме, как правило, это не ускорит процесс решения *проблемы*.

2.5. СЛУЖБА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ СЛЕДУЮЩИЕ УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA):

Предоставляются следующие уровни поддержки:

2.5.1. ОПЕРАТИВНАЯ ПОДДЕРЖКА

- Решаются вопросы экстренного характера: если в результате сбоя (но не по вине самого пользователя) становится невозможен доступ к portalу или инструментам проектирования платформы Flexberry .

- Если обнаружена критическая ошибка в работе продукта (и подтверждена сотрудниками техподдержки) - оказывается консультация по восстановлению нормальной работы платформы (ее компонент).

Максимальное время реакции на обращение – 8 рабочих часов.

2.5.2. СТАНДАРТНАЯ ПОДДЕРЖКА

- рассматриваются проблемы, возникшие при работе продукта;

- вопросы разработки с использованием функций в случае если функция (или метод) не описана в документации, либо поведение функции (или метода) отличается от документированного;
- общие вопросы установки и настройки продукта.
Максимальное время реакции на обращение – 16 рабочих часов.

2.5.3. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПО ОБЩИМ ВОПРОСАМ

Данный уровень поддержки присваивается обращению, если вопрос выходит за рамки технической поддержки, требует пояснения общих вопросов разработки бизнес-приложений или общих консультаций по вопросам продукта «Программная платформа Flexberry».

Консультации оказываются в порядке поступления обращений. Обращение с другим SLA может быть переведено на данный уровень технической поддержки сотрудниками технической поддержки, если вопрос не подпадает под соответствующие категории других уровней.

Максимальное время реакции на обращение – 40 рабочих часов (не считая выходные).

2.5.4. РАЗРАБОТКА

Данный уровень поддержки присваивается в случае, если решение проблемы пользователя требуют модификации программного продукта «Программная платформа Flexberry», такая модификация целесообразна и обращение переведено под контроль отдела разработки.

Максимальное время реакции на обращение – 24 рабочих дня.

3. КРУГ РЕШАЕМЫХ ЗАДАЧ

3.1. ВОПРОСЫ УСТАНОВКИ И НАСТРОЙКИ

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказываются консультации по установке продукта, приобретению лицензий. Консультации оказываются в объеме руководства по установке.
- Даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке.
- Оказываются общие консультации по выбору ПО, необходимого для работы программной платформы Flexberry». Список рекомендаций также приводится в соответствующих разделах документации по продукту.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не производится установка программного продукта на компьютере клиента.
- Не производится диагностика ПО на компьютере клиента.

- Не решаются проблемы соединения с порталом платформы Flexberry

3.4. ОШИБКИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Ошибки 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.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Ошибки установки продукта. Выдаются только общие рекомендации в соответствии с руководством по установке и документацией по продукту. Предлагаются уже известные методы решения аналогичных проблем.

- Ошибки ПО, необходимого для работы программной платформы Flexberry».

Выдаются общие рекомендации и известные методы устранения проблем.

3.5. ВОПРОСЫ РАЗРАБОТКИ

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Разъясняются общие вопросы по разработке бизнес-приложений при помощи инструментов для платформы Flexberry, включая Flexberry Designer и его плагины с использованием документации продукта.

- Оказываются консультации по вопросам использования функциональных подсистем платформы Flexberry таких как:

- Подсистема полномочий
- Подсистема аудита
- Картографическая подсистема
- Подсистема отчётов

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не производится пояснение общих вопросов программирования.
- Не производится решение конкретных задач с заданной логикой.
- Не выполняется диагностика программных решений и созданных программных компонентов.

- Не производится разработка программных решений по заказу.
- Не производится изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач. (Кроме случаев исправления ошибок в работе продукта).

3.6. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ РАБОТЫ С СИСТЕМОЙ

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Производится пояснение функционала продукта, если соответствующее описание отсутствует в документации.

- Разъясняются вопросы лицензирования программного продукта.
- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала продукта.
- Работа с документацией, пополнение документации.

4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

4.1. Основанием для выполнения работ является обращение пользователя продукта. Обращение может быть создано любым из перечисленных способов:

- При помощи создания сообщения в форуме (предпочтительный способ);
- При помощи письма, адресованного в службу поддержки (support@flexberry.ru).

Почтовое обращение копируется в тему форума, автору обращения по почте дается ссылка на форум с его вопросом и последующим ответом на заданный вопрос

- Также возможна подача запроса через мессенджеры или телефон (+7(342)238-52-88) непосредственно сотрудникам службы поддержки. Приоритет для таких сообщений ниже, чем для обращений с форума. Подобные средства связи рассматриваются в основном как средства общения и общих консультаций если обращение требует проработки, сотрудниками службы поддержки вопрос фиксируется на форуме в соответствующем разделе с указанием автора запроса.

4.2. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов, обращение должно включать следующую информацию:

- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности).
- Вопрос желательно задавать, используя терминологию, принятую в продукте.
- Номер используемой версии программного продукта и редакция.
- Дополнительно, службой технической поддержки может быть запрошена информация по настройкам клиентского ПО.

4.3. Реакция на обращение на форуме гарантируется в течение 15-20 минут. Для обращений через другие источники время может быть увеличено. Время на ответ (окончательный либо описание дальнейшей работы над вопросом) зависит от присвоенного обращению уровня поддержки. Нормативное время получения ответа, приведено в разделе 2.5 данного документа.

4.4. Если требуется дополнительная работа над вопросом (будет создана задача в корпоративной системе управления жизненным циклом продукта) сроки ответа оговариваются отдельно в каждом случае.

4.5. 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).

4.6. Обращение должно содержать корректную информацию о зарегистрированном пользователе продукта: адрес электронной почты, логин в системе и т.п. Указанная информация используется для однозначной идентификации пользователя. Обращение по почте будет принято только в случае, если письмо отправлено с адреса пользователя, который указан в лицензии или принадлежит к одной из коммерческих групп пользователей.

4.7. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-документации по продукту, на скачивание руководств, на обсуждение в форуме или раздел FAQ, сайты разработчиков программного обеспечения.

4.8. Решение вопросов обращения 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 для программного продукта.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию программного продукта, внесены изменения в ядро продукта и т.п.
- Используется нелегальная копия программного продукта.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

5. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Дополнительная информация о режиме работы, номерах телефонов или адресах электронной почты, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме

работы в праздничные дни, информация о перерывах в работы службы технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте продукта «Программная платформа Flexberry»: <http://flexberry.ru/>