

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
КБ «ПУЛЬСАР-ТЕЛЕКОМ»**

ПОЛОЖЕНИЕ

О ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

Пенза, 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО КБ «ПУЛЬСАР-ТЕЛЕКОМ»



Ананьев Д.В. Ананьев Д.В.

«18» сентября 2017 год

ПОЛОЖЕНИЕ

О ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

Документ введен в действие приказ № 3/17-П от 18.09.17

Дата введения «18» сентября 2017 год

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие положения.....	4
2	Термины и определения.....	4
3	Обозначения и сокращения.....	5
4	Порядок приёма и обработки заявок в службу технической поддержки.....	5
5	Классификация обращений.....	6
6	Формы коммуникации.....	6
7	Среднее время реакции	6
8	Дополнительные услуги технической поддержки.....	7
9	Оценка качества работы службы технической поддержки	7
10	Дополнительная информация.....	7
11	Заключительное положение.....	8

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение о технической поддержке устанавливает правила и условия оказания технической поддержки независимо от давности приобретения изделий и программного обеспечения выпускаемых под маркой ПУЛЬСАР-ТЕЛЕКОМ.

1.2 Под технической поддержкой подразумевается помощь в решении отдельных проблем возникших в ходе установки, настройки и использования оборудования и программного обеспечения разработки ООО КБ «ПУЛЬСАР-ТЕЛЕКОМ».

1.3 Услуги технической поддержки на условиях настоящего Положения оказываются безвозмездно и не требует заключения договора.

1.4 Обращение в техническую поддержку будут приняты к сведению, но не гарантирует возможность реализации каких-либо индивидуальных потребностей и задач потребителя и не дает каких-либо гарантий по внесению в функционал изделий или программного обеспечения каких-либо изменений по его требованию.

1.5 Услуги технической поддержки предоставляются на русском языке.

2 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Положении использованы следующие термины с соответствующими определениями:

Пользователь – лицо или организация, которое использует действующее изделие или программное обеспечение разработки ПУЛЬСАР-ТЕЛЕКОМ.

Исполнитель – служба технической поддержки ООО КБ «ПУЛЬСАР-ТЕЛЕКОМ» осуществляет действия по информационно-технологическому и техническому обслуживанию.

Система – программно-аппаратный комплекс, находящийся в эксплуатации у Пользователя.

Изделие – оборудование ПУЛЬСАР-ТЕЛЕКОМ, находящееся в эксплуатации у Пользователя.

Программно - аппаратный комплекс – вычислительная техника и/или локальная вычислительная сеть с установленным программным обеспечением разработки ПУЛЬСАР-ТЕЛЕКОМ.

Программа - представленная в объективной форме совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования изделия и других компьютерных устройств в целях получения определенного результата, включая подготовительные материалы, полученные в ходе разработки программы, и порождаемые ею аудиовизуальные отображения.

Служба технической поддержки - персонал Исполнителя, осуществляющий информационно-технологическую и техническую поддержку.

Заявка (ОБРАЩЕНИЕ) - уведомление Исполнителя Пользователем о возникшей неисправности в системе или поломке оборудования.

3 ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем положении применяются общепринятые в Обществе обозначения и сокращения.

4 ПОРЯДОК ПРИЁМА И ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

4.1 Основанием для выполнения работ по технической поддержке является заявка Пользователя. Заявкой считается:

- электронное письмо, отправленное на электронный адрес: support@pulsar-telecom.ru;
- устное обращение в службу технической поддержки по телефону **(8412) 23-45-33** и по телефону РЖД - **960-0101-1045, 960-0101-1068, 960-0101-1129**;
- бумажное письмо или факс **(8412) 234-933**, посланное на реквизиты Исполнителя, и имеющее все необходимые реквизиты для точной идентификации Пользователя и его просьбы.

Другие формы обращений могут быть не обработаны.

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:

- название организации или проекта;
- контактные данные автора обращения;
- подробное описание действий по воспроизведению проблемы;
- если вопрос касается программного обеспечения, то указать версию ПО установленную на изделии.

4.3 Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в эксплуатационной документации, в разделе ФОРУМ (часто задаваемые вопросы) на сайте <https://forum.pulsar-telecom.ru>. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ.

4.4 Заявки принимаются с 8 до 18 часов по местному времени ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

4.5 Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время. Время решения проблем в обращении может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

4.6 Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам (например: ICQ, форум, Skype). Вопросы, заданные по этим каналам не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе техподдержки. Подобные средства связи рассматриваются только как средства общения и общих консультаций.

4.7 Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности,

требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки.

4.8 Правильно составленная заявка гарантирует, что Ваш запрос сразу попадет к нужному специалисту, будет истолкован правильно и у специалистов технической поддержки не возникнет встречных вопросов, следовательно, и ответ будет дан своевременно.

4.9 Заявка (обращение) может не получить решения по следующим причинам:

- невозможно повторить описанную проблему на имеющемся оборудовании, проблема явно не носит массового характера;
- пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- вопрос требует значительных изменений ПО, переработки алгоритма, объёмного тестирования;
- вопрос выходит за рамки полномочий технической поддержки;
- в обращении проблема описана неполно, Пользователь не может предоставить дополнительную информацию или доступ к данным.

5 КЛАССИФИКАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1 **Критическая ошибка.** Ошибка, приводящая к полной остановке функционирования изделия или программного обеспечения, делающая невозможным использование основных его функций.

5.2 **Серьезная ошибка.** Полный отказ одной из функции Изделия/Программы при сохранении общей работоспособности.

5.3 **Незначительная ошибка.** Ошибка, не влияющая на нормальную работу Изделия/Программы однако влияющая на работу одного из его компонентов и не блокирующая работу других компонентов Изделия или всей Программы. Случайная ошибка, которая не возникает повторно.

5.4 **Информационный запрос.** Обращение за дополнительной информацией касательно настройки, эксплуатации и функционирования Изделия/Программы Ответ на информационный запрос не предполагает ответов на вопросы, **не относящиеся** к настройкам, эксплуатации и функционированию Изделия/Программы.

6 ФОРМЫ КОММУНИКАЦИИ

6.1 Специалисты службы технической поддержки вправе **самостоятельно выбрать удобный вариант** дополнительной коммуникации, если этого требует задача, либо это ускорит её решение. В качестве таких вариантов могут быть: Удалённое подключение, On-line конференция и т.д.

7 СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ РЕАКЦИИ

7.1 Специалисты службы технической поддержки должны прилагать все разумные усилия, чтобы обеспечить среднее время ответа на обращения указанное в таблице 1.

Таблица 1

Класс обращения	Время первого ответа	Время исправления
Критическая ошибка	1 (один) рабочий день	До 3 (трёх) рабочих дней
Серьезная ошибка	1 (один) рабочий день	5 (пять) рабочих дней
Незначительная ошибка	2 (два) рабочих дня	7 (семь) рабочих дней
Информационный запрос	1 (один) рабочий день	

7.2 Служба технической поддержки в отдельных случаях не может гарантировать указанное время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента, своевременность ответа разработчиков, необходимость подготовки и выпуска, тестирования обновления программного продукта и т.п.

7.3 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 обращения.

8 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

8.1 Услуги технической поддержки на условиях, не предусмотренных данным Приложением, оказываются на платной основе на условиях заключенного между сторонами договора.

8.2 Возможно предоставление платной услуги по обучению специалистами технической поддержки ООО КБ «ПУЛЬСАР-ТЕЛЕКОМ» персонала Пользователя работе на конкретных Изделиях или с конкретными Программами выполняемое в очной и дистанционной (удалённой) форме обучения. Стоимость обучения зависит от количества обучаемых специалистов, а также от продолжительности обучения и уточняется дополнительно по запросу.

9 ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

9.1 Компания ООО КБ «ПУЛЬСАР-ТЕЛЕКОМ» уделяет большое внимание качеству работы Службы технической поддержки и обеспечению высокого уровня обслуживания всех категорий пользователей. После решения вопроса, мы просим Вас оценить качество обслуживания и направлять ваши оценки на e-mail: office@pulsar-telecom.ru.

10 ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

10.1 Дополнительная информация о режиме работы, изменениях в режиме работы, о режиме работы в праздничные дни, о перерывах в работе Службы технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на сайте компании: <https://www.pulsar-telecom.ru>.

11 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ

11.1 Исполнитель имеет право на изменение положений настоящего Регламента. Исполнитель уведомляет пользователя об изменении настоящего Регламента путем его размещения на странице https://www.pulsar-telecom.ru/uploads/tech_reglament.pdf в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Пользователь обязан самостоятельно ознакомиться изменениями настоящего Регламента с периодичностью не реже 1 раза в месяц.