

# Регламент службы технического сопровождения ПО «Знак. Система отчётности и маркировки» и маркировочного оборудования

## Оглавление

|  |   |
|--|---|
| Регламент службы технического сопровождения ПО «Знак. Система отчётности и маркировки» и маркировочного оборудования ..... | 1 |
| 1. Термины и сокращения .....  | 1 |
| 2. Режим работы Службы технической поддержки .....   | 3 |
| 3. Типы SLA и их градация .....  | 4 |
| 4. Статусная модель .....  | 5 |
| 5. Порядок взаимодействия с порталом технической поддержки .....   | 6 |

## 1. Термины и сокращения

Таблица 1 – Термины, определения (сокращения), используемые в настоящем регламенте.

| № подпункта | Термин                                     | Определение  |
|-------------|--|--|
| 1           | <i>Исполнитель</i>                         | Общество с ограниченной ответственностью «Корпорация ЗНАК», обеспечивающее весь комплекс оказываемых услуг по Технической поддержке  |
| 2           | <i>Заказчик</i>                            | Пользователи, обращающиеся в Службу технической поддержки  |
| 3           | <i>ПО, Программное обеспечение</i>         | ЗНАК.Система отчётности и маркировки   |
| 4           | <i>Оборудование</i>                        | Устройства, узлы и механизмы, входящие в программно-аппаратный комплекс  |
| 5           | <i>Система</i>                             | Программно-аппаратный комплекс, состоящий из ПО и оборудования   |
| 6           | <i>Техническая поддержка, техподдержка</i> | Совокупность действий СТП, направленных на реализацию мер по устранению недостатков в рамках функционирования Системы, включая исправление обнаруженных ошибок, рассмотрение Обращений, проведение обновления конфигураций и программных файлов  |
| 7           | <i>Служба технической поддержки, СТП</i>   | Технические службы Исполнителя, осуществляющие функции по техподдержке ПО и оборудования, либо Системы в комплексе   |
| 8           | <i>Обращение</i>                           | Сообщение (Заявка) Заказчика, переданное в установленном настоящим Регламентом порядке в Службу технической поддержки, связанное с необходимостью получения консультации по работе с Системой (либо отдельными ее компонентами), невозможностью получения доступа к Системе или содержащее предложение по её улучшению |
| 9           | <i>Приоритет</i>                           | Важность, срочность выполнения Обращения в зависимости от проблемы, описанной в нем. Приоритет Обращения влияет на конечные сроки его исполнения Технической службой   |

Таблица 1 – Термины, определения (сокращения), используемые в настоящем регламенте (продолжение)

|    |  |   |
|----|--|---|
| 10 | <i>Сайт</i>  | Интернет-сайт Исполнителя, на котором содержится общая информация о Программном обеспечении и оборудовании для промышленной маркировке. На сайте размещается актуальная версия Регламента работы службы технической поддержки программного обеспечения «ЗНАК.Система отчетности и маркировки» и маркировочного оборудования, а также действующие Тарифные планы. Адрес сайта: <a href="https://znaktech-ru.ru">https://znaktech-ru.ru</a> |
| 11 | <i>Личный кабинет</i>  | Форма для обратной связи и направления Обращений в СТП, расположенная в интерфейсе ПО.  |
| 12 | <i>Регламент работы службы технической поддержки программного обеспечения «ЗНАК.Система отчетности и маркировки» и маркировочного оборудования</i> | Документ, разрабатываемый Исполнителем, представляющий собой прописанные правила, определяющие порядок оказания услуг по технической поддержке. Актуальная версия Регламента размещается Исполнителем на Сайте в разделе Документы. Актуальную версию Регламента Заказчик должен отслеживать самостоятельно.  |
| 13 | <i>Тарифный план</i>   | Объем, сроки и график оказания услуг по техподдержке и их стоимость. Варианты тарифных планов расположены для ознакомления на Сайте.  |

## 2. Режим работы Службы технической поддержки

Регламент работы СТП определяется условиями договора. Время реакции на Обращение учитывается исключительно в рамках рабочего времени Службы технической поддержки.

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется уровнем поддержки (представлен в таблице 2). Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов СТП. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности критически важных проектов или отдельных бизнес-процессов данных проектов. Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

**Решение вопросов, связанных с Обращением, может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:**

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к Системе Заказчика;
- Заказчик не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- Обращение требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта;
- Заказчик выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию Системы, внесены изменения в ядро Системы, устаревшая версия Системы и т.п.;
- Используется нелегальная копия Системы;
- 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.

В случае работы по Обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций, связанных с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Обращение считается зарегистрированным только в том случае, если Заказчик получил письмо о регистрации с уникальным номером тикета. В случае возникновения проблем с доставкой почтовых сообщений рекомендуется перенести решение проблем на портал поддержки и производить отправку сообщений и контроль ответов через интерфейс портала.

### 3. Типы SLA и их градация

Таблица 2 – Расшифровка типов SLA

| <b>Уровень поддержки</b>     | <b>Расшифровка</b>  | <b>Время разрешения</b>                                       |
|------------------------------|---|---|
| S1 Приоритет:<br>Наивысшая   | Блокирующий дефект – ошибка, приводящая Систему в нерабочее состояние, в результате которого остановлен бизнес-процесс, дальнейшая эксплуатация Системы или ее ключевые функции становится невозможна. Решение проблемы необходимо для дальнейшего функционирования Системы   | 8 рабочих часов. Время может быть увеличено в особых случаях. |
| S2 Приоритет:<br>Высокая     | Критический дефект – ошибка, неправильно работающая ключевая логика, дыра в системе безопасности, проблема, приведшая к временному падению сервера или приводящая в нерабочее состояние некоторую часть Системы, без возможности решения проблемы, используя другие входные точки. Решение проблемы необходимо для дальнейшей работы с ключевыми функциями эксплуатируемой Системы. | 1-2 рабочих дня   |
| S3 Приоритет:<br>Стандартная | Значительный дефект – ошибка, часть основной логики Системы работает некорректно. Ошибка не критична или есть возможность для работы с эксплуатируемой функцией, используя другие точки входа   | 5-15 рабочих дней   |
| S4 Приоритет:<br>Низкая      | Незначительный дефект – ошибка, не нарушает логику эксплуатируемой части продукта, очевидная проблема пользовательского интерфейса.   | 15-30 рабочих дней  |

#### 4. Статусная модель

В таблице 3 представлены наименования и обозначения статусов Обращения на портале Технической поддержки.

Таблица 3 – Статусная модель

| <b>Наименование статуса</b> | <b>Обозначение</b>  |
|-----------------------------|---|
| Новое                       | Статус присваивается, когда регистрируется новое Обращение  |
| Назначено                   | Статус присваивается, когда Обращение передается специалисту СТП в работу   |
| Выполнение                  | Статус присваивается, когда специалист СТП приступил к работе по данному обращению  |
| Уточнение                   | Статус присваивается, когда специалист СТП обращается к Заказчику с целью уточнения/запроса дополнительной информации по теме данного Обращения   |
| Закрытие                    | Статус присваивается, когда специалист СТП завершает работу над текущим Обращением  |
| Переоткрыто                 | Статус присваивается, когда получено уточнение по Обращению после запроса уточнения, а также когда Заказчик отправляет дополнительную информацию о текущей проблеме, описанной в данном Обращении после его закрытия. |
| Завершено                   | Статус присваивается Обращению автоматически, если Заказчиком по истечению 3-х дней не отправлено ни одного сообщения в журнал обращения.   |

## 5. Порядок взаимодействия с порталом технической поддержки

В интерфейсе ПО реализована возможность создания обращения через портал технической поддержки.

Для того, чтобы сформировать Обращение, необходимо нажать на символ знака вопроса , который расположен в правом верхнем углу экрана. При нажатии на него, откроется окно оформления нового Обращения, в котором необходимо заполнить все имеющиеся поля. После чего нажать кнопку «Создать».

Пояснения:

- Тема проставляется вручную, и должна содержать основную суть проблемы;
- Товарная группа/Отрасль проставляется автоматически, в зависимости от того, с какой отраслью ведется работа в данный момент;
- Категория – одна из возможных причин, по которой создается Обращение. В данном поле есть несколько значений, необходимо указать соответствующую причину обращения:
  - (1) ПО – проблема с программным обеспечением;
  - (2) Доработка ПО – необходимость доработать тот или иной функционал в системе;
  - (3) Оборудование – проблемы с оборудованием или ПО (по части взаимодействия с оборудованием, включая логику конвейерных линий);
  - (4) Обучение – необходимость проведения дополнительного обучения по работе с Системой;
  - (5) Другое – причины, не входящие в предыдущие категории.
- Раздел – указывается раздел в системе, в котором возникла проблема;
- Обратный звонок – опциональный флаг, который используется в тех случаях, когда необходимо получить обратную связь от специалиста технической поддержки. При выборе данного флага становится активным поле «Контактная информация», в котором заполняется информация о номере телефона и электронной почте Заказчика;
- Описание – данное поле содержит описание сути проблемы, пути воспроизведения, описание последствий ошибки для Заказчика, проблемы или пожелания. Также присутствует функционал прикрепления файлов к описанию.

Для просмотра списка всех имеющихся обращений, необходимо в панели основного меню перейти в раздел «Мои обращения».

Важным условием, которое должно выполняться при общении с представителями технической поддержки, является сохранение делового стиля общения. В переписке со

специалистом СТП категорически запрещается оскорблять, грубить, употреблять нецензурную лексику, переходить на личности или угрожать. В случае подобных действий со стороны Заказчика, специалист СТП имеет право прервать коммуникацию с Заказчиком в рамках рассмотрения данного Обращения. При этом Заказчиком направляется повторная заявка в СТП по одному из каналов текстовой передачи Обращений, предусмотренных в договоре на оказание услуг технической поддержки. Прерванное Обращение при этом автоматически переводится в статус «Завершено» с уведомлением о причине перевода Обращения в данный статус.