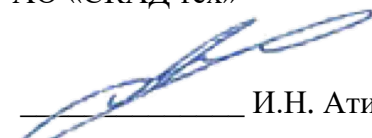




УТВЕРЖДАЮ

Заместитель генерального
директора по автоматизации
АО «СКАД тех»


И.Н. Атиков

«04» ноября 2024 г.

SCADA-ПАКЕТ «SCAD CC»

Регламент по сопровождению и технической поддержки программного обеспечения «SCAD CC» на объектах Заказчика

Инв № подл.	Подп. и дата	Взамен инв.	Инв № дубл.	Подп. и дата

СОДЕРЖАНИЕ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	4
2. ВВЕДЕНИЕ.....	5
3. ВИДЫ УСЛУГ.....	6
3.1. Доступ на сайт разработчика ПО	6
3.2. Прием обращений	6
3.3. Поставка обновлений ПО.....	6
4. РЕШАЕМЫЕ ЗАДАЧИ	7
5. ИНТЕРФЕЙСЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.....	7
6. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	8
6.1. Общие положения.....	8
6.2. Порядок оформления заявки по электронной почте	9
6.3. Порядок подготовки ответа на запрос	10
7. ОГРАНИЧЕНИЯ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ	13
8. ВРЕМЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	13

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Перечень сокращений, терминов и определений приведён в таблице 1.

Таблица 1

Заказчик	Юридическое лицо, заключившее Договор на оказание услуг постгарантийной технической поддержки или Договор на внедрение ПО с включенной гарантийной технической поддержкой
Запрос на обслуживание (ЗНО)	Запрос на консультации по работе с ПО
Запрос на изменение (ЗНИ)	Запрос на изменение (улучшение) функционала ПО
Инцидент	Событие, которое привело или может привести к незапланированному прерыванию или снижению качества в работе ПО
Исполнитель	АО «СКАД тех»
Обращение	Документально оформленный запрос (описание инцидента или проблемы), имеющая отношение к предмету настоящего Регламента
Обновление ПО	Новые версии, сервисные пакеты и исправления
ОЭ	Опытная эксплуатация
ПНР	Пуско-наладочные работы
ПО	Программное обеспечение «SCAD CC»
Пользователь	Зарегистрированный на сайте службы поддержки Исполнителя специалист Заказчика
Проблема	Систематическое проявление инцидента в работе ПО
ПК	Персональный компьютер
ПЭ	Промышленная эксплуатация
Регламент	Регламент предоставления услуг по сопровождению является неотъемлемым приложением к Договору внедрения с гарантийной поддержкой или Договору оказания услуг постгарантийной технической поддержки
Время реакции	Период времени в рабочих часах между моментом приема обращения Пользователя и моментом первого ответа Исполнителя по обращению. Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время
Время решения	Период времени в рабочих часах между моментом приема обращения Пользователя и моментом решения обращения Исполнителем
Эскалация	Механизм привлечения дополнительных знаний или полномочий при решении обращения

2. ВВЕДЕНИЕ

2.1. Настоящий Регламент определяет условия предоставления услуг технической поддержки ПО на объектах Заказчика. Перечень наименований и количество объектов Заказчика, на которые распространяется предоставление услуг технической поддержки, определяется в соответствующем приложении к Договору на внедрение ПО с включенным гарантийным периодом технической поддержки или предоставление услуг постгарантийной технической поддержки.

2.2. Под общим обозначением ПО, в настоящем Регламенте, понимается комплект ПО, внедрённый на объектах Заказчика. Перечень наименований и количество лицензий с дистрибутивами ПО, переданных Заказчику и подлежащих технической поддержке, определяется в соответствующем приложении к Договору на внедрение ПО с включенным гарантийным периодом технической поддержки или предоставление услуг постгарантийной технической поддержки.

2.3. На обращения Пользователя, не имеющие отношения к предмету настоящего Регламента, предоставление услуг технической поддержки не распространяется. Общий перечень задач, решаемых в рамках данного Регламента, содержится в пункте 4.

2.4. Техническая поддержка предоставляется для ПО, используемого в соответствии с требованиями, определенными в документации к ПО. Не осуществляется техническая поддержка ПО, используемого в нестандартных конфигурациях.

2.5. Для актуальных версий ПО предоставляется полная техническая поддержка, включающая в себя реагирование на обращения Пользователя и выпуск обновлений ПО. Техническая поддержка предыдущих версий ПО может быть ограничена или прекращена. Пользователям версий ПО, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие обновления ПО, а также помощь в обновлении до актуальной версии ПО.

2.6. Продолжительность периода предоставлений услуг - срок предоставления услуг гарантийной технической поддержки определяется Договором на внедрение ПО. Срок предоставления услуг технической поддержки в постгарантийный период, так же, определяется соответствующим Договором, после истечения гарантийного периода и составляет не менее 12 (двенадцати) месяцев с даты подписания Договора (годовая техническая поддержка).

2.7. Исполнитель оставляет за собой право на изменение положений настоящего Регламента в одностороннем порядке. При этом, все обязательства Исполнителя, определённые на момент подписания Договора на внедрение ПО с включенным гарантийным периодом технической поддержки или предоставление услуг постгарантийной технической поддержки, сохраняются с целью недопущения ухудшения условий обслуживания.

2.8. Исполнитель обеспечивает сохранность конфиденциальности информации, полученной в рамках предоставления услуг технической поддержки.

3. ВИДЫ УСЛУГ

3.1. Доступ на сайт разработчика ПО

3.1.1. Сайт разработчика ПО служит информационным ресурсом, содержащим программную документацию (руководства и инструкции).

3.2. Прием обращений

3.2.1. Система приема заявок, планирования и отслеживания исполнения задач предназначена для направления заявок с ЗНО и/или ЗНИ, а также с инцидентами или проблемами.

3.3. Поставка обновлений ПО

3.3.1. Поставка обновлений ПО осуществляется путём размещения дистрибутивов на сайте Исполнителя.

3.3.2. Обновления ПО, установленного на объектах Заказчика, возможны только при наличии действующего Договора с Исполнителем на внедрение ПО с включенным гарантийным периодом технической поддержки или предоставление услуг постгарантийной технической поддержки.

3.3.3. Выход новой версии программной документации осуществляется совместно с выходом обновлений ПО путём размещения файлов с программной документацией на сайте Исполнителя.

3.3.4. О появлении новых версий программной документации и обновлений ПО Исполнитель оповещает специалистов Заказчика посредством электронной почты.

3.3.5. Специалисты Заказчика выполняют работы по установке обновлений ПО в соответствии с прилагаемыми инструкциями по установке.

3.3.6. После завершения установки обновлений ПО специалисты Заказчика осуществляют проверку работоспособности ПО.

3.3.7. В случае неработоспособности ПО после проведения установки обновлений ПО, специалистами Заказчика производится восстановление предыдущего состояния ПО из ранее подготовленной резервной копии.

3.3.8. После успешного завершения установки обновлений ПО специалисты Заказчика, ответственные за установку ПО, оповещают специалистов технической поддержки Исполнителя посредством электронной почты о факте завершения установки.

4. РЕШАЕМЫЕ ЗАДАЧИ

4.1. В рамках предоставления услуг технической поддержки **решаются** следующие запросы:

4.1.1. ЗНО в части оказания консультаций по:

- ✓ Установке ПО на серверах и клиентских ПК;
- ✓ Настройке и использованию ПО;
- ✓ Обновлению ПО;
- ✓ Вопросам связанным с функциями ПО;
- ✓ Вопросам лицензирования ПО.

4.1.2. ЗНИ в части предложений по изменению (улучшению) функционала ПО.

4.1.3. Обращения Пользователей об инцидентах или проблемах в работе ПО.

4.2. В рамках предоставления услуг технической поддержки **не решаются** следующие запросы:

4.2.1. Обращения Пользователей связанные с вопросами приобретения, установки, настройки и эксплуатации программ сторонних разработчиков, в том числе производителей аппаратных серверных и клиентских частей вычислительных мощностей.

4.2.2. Прочие обращения Пользователей, не имеющие отношения к предмету настоящего Регламента и не вошедшие в перечень запросов, указанных в пункте 4.1.

4.3. Для решения указанных выше задач настоящим Регламентом определяются 3 (три) линии технической поддержки:

1 (первая) линия - интерактивная, доступ на сайт разработчика ПО к разделам, содержащим: программную документацию (руководства и инструкции) и обновленные (актуальные) версии ПО;

2 (вторая) линия - в зоне ответственности этой линии находится решение задач, связанных с ЗНО (консультациями по работе с ПО), исправление инцидентов/проблем в работе ПО (без изменения кода), в части инжиниринга (установка, настройка, использование);

3 (третья) линия - В зоне ответственности данной линии находится решение задач, связанных с ЗНО (консультациями по функциям ПО), ЗНИ (предложения по улучшению), исправление инцидентов/проблем с функциями ПО (с изменением кода), выпуск обновлений ПО и программной документации, а также вопросов лицензирования.

5. ИНТЕРФЕЙСЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

5.1. Взаимодействие Пользователей со специалистами центра поддержки Исполнителя осуществляется посредством электронной почты (gkhelpdesk@scad.su).

5.2. Обеспечение Исполнителем функционирования системы «Help Desk» для регистрации и учета следующих информационных ресурсов:

5.2.1. Создания запросов (для размещения вопросов, связанных с технической поддержкой, лицензированием, опробованием ПО, сообщений об ошибках, предложений об улучшении или новых функциях).

5.2.2. База знаний для обеспечения решения проблем самостоятельно, содержащая практические руководства и статьи по устранению неисправностей для часто возникающих запросов.

5.3. Доступ службе поддержки Исполнителя предоставляется только для авторизованных Пользователей, при этом Заказчику требуется оформить соответствующий запрос на предоставление доступа.

5.4. Запрос оформляется и направляется письмом в адрес Исполнителя на официальном бланке Заказчика и должен содержать сведения (ФИО, должность, телефон, почта) от 1 (одного) до 3 (трех) контактных лиц на 1 (один) объект Заказчика.

5.5. После получения запроса специалисты системы «Help Desk» поддержки Исполнителя рассматривают данное обращение и проводят регистрацию указанных контактных лиц Заказчика в течение 1 (одного) рабочего дня после поступления запроса.

5.6. Адрес сайта Исполнителя - <https://scadtech.ru>

5.7. Адрес электронной почты службы системы «Help Desk» поддержки Исполнителя - gkhelpdesk@scad.su

6. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

6.1. Общие положения

6.1.1. Основным интерфейсом взаимодействия между специалистами системы «Help Desk» поддержки Исполнителя и Пользователями является электронная почта.

6.1.2. Перед подачей обращения Пользователю необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в программной документации. Если обращение аналогично ситуации, описанной в программной документации, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ.

6.1.3. Для эффективной обработки одно обращение Пользователя должно содержать 1 (один) вопрос или 1 (одно) предложение на изменение (улучшение) функционала ПО или 1 (одно) описание инцидента или проблемы.

6.1.4. При поступлении обращения специалист системы «Help Desk» поддержки Исполнителя может связаться с Пользователем по телефону для получения дополнительной информации, в случае если заявка является критической, т. е. с высоким приоритетом.

6.1.5. Для своевременного разрешения ситуации, описанной в обращении, Пользователи должны выполнять рекомендации специалистов системы «Help Desk» поддержки Исполнителя и предоставлять всю необходимую дополнительную информацию, запрашиваемую специалистами системы «Help Desk» поддержки.

6.1.6. После отправки ответа, в комментарии к запросу, статус ее изменяется на «Ждет контроля» и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Пользователя о том, что ответ его удовлетворил, после чего запрос переходит в состояние «Завершен». В случае неудовлетворительного ответа Пользователь оставляет комментарий к запросу и ее статус остается «Ждет выполнения».

6.1.7. Перевод запроса в статус «Ждет контроля» осуществляет специалист системы «Help Desk» поддержки Исполнителя, назначенный ответственным за решение данного обращения.

6.1.8. Перевод запроса в статус «Отложен» осуществляет специалист системы «Help Desk» поддержки Исполнителя, назначенный ответственным за решение данного обращения. Решение о переводе запроса в статус «Отложен» может быть принято специалистом системы «Help Desk» поддержки Исполнителя исходя из критериев, указанных в пункте 7.2.

6.1.9. Перевод запроса в статус «Завершен» осуществляется автоматически при одобрении Пользователем решения.

6.1.10. Запрос так же переводится в состояние «Завершен» автоматически в случае отсутствия подтверждения Пользователя в течение 10 (десяти) рабочих дней после отправки ответа.

6.2. Порядок оформления заявки по электронной почте

6.2.1. Для автоматизированной обработки заявки и уменьшения времени, необходимого на подготовку ответа, запрос необходимо отправлять в теле письма по форме таблицы 2.

Таблица 2

Клиент	Организация/ ФИО
Телефон	
Тип запроса	Инцидент/ ЗНО/ЗНИ
Приоритет запроса	важный/ обычный
Тема запроса	
Описание	
№ лицензионного соглашения или № договора на техподдержку	

6.2.2. Все поля шаблона, приведённого в пункте 6.2.1, должны быть заполнены.

6.2.3. При необходимости к письму могут быть приложены журналы работы серверных и клиентских программ ПО, которые, по мнению Пользователя, могут содержать дополнительную информацию, необходимую специалистам системы «Help Desk» поддержки Исполнителя.

6.3.4. В случае неполучения подтверждения о доставке письма в течение 2 (двух) часов рабочего времени после его отправки, рекомендуется повторить отправку письма с запросом.

6.3.5. Если письмо не было доставлено до почтового сервера Исполнителя, Пользователю необходимо обратиться к специалистам Заказчика, обслуживающим почтовый сервер, с которого не удаётся отправить письмо с запросом или направить письмо с запросом с помощью другого почтового сервиса (info@scad.su).

6.3. Порядок подготовки ответа на запрос

6.4.1. Время реакции от специалистов системы «Help Desk» поддержки Исполнителя на запросы Пользователей зависит от указанного приоритета запроса. Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.

6.4.2. Время решения зависит от сложности решаемой задачи и необходимости эскалации запроса специалистам по разработке ПО. При подаче обращения плановая дата решения устанавливается равным 80 (восемидесяти) часам рабочего времени.

6.4.3. Запросы обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться важные запросы, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов системы «Help Desk» поддержки Исполнителя.

6.4.4. Запросы, которые не могут быть решены посредством существующего функционала ПО передаются для технической экспертизы специалистам по разработке ПО. Если реализация требуемого функционального расширения не противоречит концепции развития ПО и технически возможна, то производится оценка трудоёмкости реализации.

6.4.5. Основные типы запросов с указанием приоритета и временем реакции, а также описанием возможной ситуации возникновения изложены в таблице 3.

Таблица 3

Тип заявки	Приоритет	Описание	Время реакции
Инцидент	Важный	ПО полностью неработоспособно. Сбой при запуске или зависание ПО. Большинство функций ПО не выполняется.	не более 4 (четырёх) часов рабочего времени

Тип заявки	Приоритет	Описание	Время реакции
Инцидент	Обычный	Ситуация, при которой ПО работоспособно, но одна или несколько из его документированных функций полностью не выполняется, и при этом для такой функции не существует путей получения аналогичного результата другим способом.	не более 8 (восьми) часов рабочего времени
Запрос на обслуживание (ЗНО)	Важный	Ситуация, требующая разъяснения или комментария по работе одной или нескольких функций ПО.	не более 4 (четырёх) часов рабочего времени
Запрос на изменение (ЗНИ)	Обычный	ЗНИ на расширение функциональных возможностей ПО, повышение удобства работы или наглядности интерфейса.	не более 24 (двадцати четырёх) часов рабочего времени

6.4.6. Приоритет запроса определяется Пользователем и может быть понижен специалистом системы «Help Desk» поддержки Исполнителя с уведомлением Пользователя о понижении приоритета запроса.

6.4.7. В случае, если подготовка ответа на запрос требует больше времени, определённого для данного типа запроса, специалист системы «Help Desk» поддержки Исполнителя должен уведомить Пользователя о необходимости дополнительного времени на изучение запроса с указанием планового времени подготовки ответа.

6.4.8. Ответ на запрос специалистами системы «Help Desk» поддержки Исполнителя может относиться к одному из следующих типов:

- ✓ Рекомендации, которые необходимо выполнить для преодоления ситуации, описанной в обращении;
- ✓ Запрос на предоставление дополнительной информации;
- ✓ Комбинированный ответ, содержащий рекомендации, после выполнения которых необходимо предоставить дополнительную информацию;
- ✓ Ответ на вопрос в обращении.

6.4.9. Рекомендации по разрешению ситуации могут быть предоставлены в следующем виде:

- ✓ Инструкция;
- ✓ Ссылка на раздел документации, в котором описана соответствующая функциональность;
- ✓ Обновления ПО, исправляющие описанную в запросе ситуацию.

6.4.10. Перечень дополнительной информации, которая может быть запрошена специалистами технической поддержки Исполнителя:

- ✓ Любая недостающая информация, не указанная в основной форме запроса;
- ✓ Журналы работы серверных программ;
- ✓ Журналы работы операционной системы;
- ✓ Описание событий или действий, предшествующих наступлению ситуации, описанной в запросе;
- ✓ Поясняющие снимки экранов.

6.4.11. Обязательным условием является указание специалистом системы «Help Desk» поддержки Исполнителя последовательности выполнения рекомендаций и предоставления дополнительной информации.

7. ОГРАНИЧЕНИЯ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ

7.1. Исполнитель вправе ограничить предоставление услуг технической поддержки в случаях, когда используемое ПО стало неработоспособным или частично неработоспособным по нижеперечисленным причинам:

7.1.1. Нештатная установка или использование ПО способами, отличными от описанных в документации на ПО.

7.1.2. Модификация, доработка или изменение ПО, предпринятые Заказчиком или третьей стороной.

7.1.3. Нарушение установленного порядка обновления и/или восстановления ПО.

7.2. Решение обращений может быть отложено по следующим основным причинам:

7.2.1. Изменение очередности подготовки ответа исходя из приоритетов запросов.

7.2.2. Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и при отсутствии доступа к инфраструктуре Заказчика.

7.2.3. Заказчик не может предоставить достаточно информации для решения инцидента или проблемы.

7.2.4. Обращение требует детальной диагностики или доработки функционала ПО.

7.2.5. Используется нелицензионная копия программного продукта.

7.2.6. Вопрос выходит за рамки технической поддержки.

7.2.7. Услуги могут не оказываться в случае существенного изменения инфраструктуры Заказчика, в которой используется ПО. К таким изменениям относятся:

- ✓ Изменение протоколов обмена информацией;
- ✓ Изменение технических характеристик серверов от рекомендуемых значений;
- ✓ Изменение состава и версионности ПО от рекомендованных значений.

8. ВРЕМЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Зависимость услуг с временем их предоставления сведены в таблицу 4.

Таблица 4

Услуга	Описание	Время предоставления
Сайт разработчика ПО	Доступ к 1 (первой) линии технической поддержки. Сайт разработчика ПО служит информационным ресурсом, содержащим программную документацию (руководства и инструкции)	Круглосуточно в режиме 24x7x365

Услуга	Описание	Время предоставления
Система «Help Desk»	Подготовка ответов 2 (второй) линии технической поддержки. Эскалация на 3 (третью) линию технической поддержки	С 9:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни, определённые законодательством РФ
Система «Help Desk»	Подготовка ответов 3 (третьей) линией поддержки (сопровождение предыдущих версий)	С 9:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни, определённые законодательством РФ
Система «Help Desk»	Подготовка ответов 3 (третьей) линией поддержки (сопровождение актуальной версии)	С 9:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни, определённые законодательством РФ