

Регламент базовой технической поддержки ПО «Смарт Принт»

В целях обеспечения работоспособности ПО «Смарт Принт» (далее - Система) в ИТ-инфраструктуре потребителей – консультации по работе Системы должны осуществляться исключительно авторизованными сервисными партнёрами правообладателя ООО «Сатурн». Требуется предъявления сертификата авторизованного сервисного партнёра до начала консультаций.

Для получения базовой технической поддержки Системы необходимо написать электронное письмо (для регистрации заявки на оказание технической поддержки электронное письмо обязательно должно содержать информацию, формализованную в Приложении №1 настоящего Регламента) на выделенный адрес: support@printguard.ru

Виды работ, выполняемых в рамках услуги по базовой технической поддержке и сопровождению Системы:

- Проведение консультаций администраторов по работе с Системой и её компонентами (включая консультации по внешним планшетах «Катюша», считывателям карт доступа (USB-считыватели) и настройке устройств печати для установки встроенного (программного) терминала «Смарт Принт»);
- Проведение консультаций, связанных с администрированием устройств или учётных записей, используемых в Системе;
- Проведение консультаций по вопросам, связанным с работой компонентов Системы;
- Проведение консультаций по восстановлению работоспособности компонентов Системы;

Описание уровня поддержки:

Уровень критичности инцидентов	Описание Уровня SLA	Время Оказания	Время регистрации заявки	Время реакции	Срок исполнения
Любой	Данный уровень поддержки действует для любых запросов/инцидентов	С 09:00 до 19:00, по рабочим дням, время московское, с понедельника по пятницу (рабочие часы)	2	16	40

В данной таблице время регистрации заявки, время реакции и срок исполнения указаны в рабочих часах. Время реакции на заявку не учитывается в общем сроке её исполнения. Время ожидания ответов со стороны Получателя технической поддержки на запросы дополнительной информации со стороны Поставщика технической поддержки не учитывается в общем сроке исполнения заявки.

В целях повышения качества технической поддержки пользователей Системы Поставщик может вносить изменения в настоящий Регламент, уведомив Исполнителя за 30 (тридцать) календарных дней.

Приложение №1
к Регламенту базовой технической поддержки ПО «Смарт Принт».

Информация, необходимая для получения технической поддержки:

1. ФИО инициатора обращения;
2. Контактные данные инициатора обращения (телефон, e-mail) и уникальный идентификатор Сертификата на поддержку ПО «Смарт Принт» (указан в сертификате);
3. Фактический адрес объекта, на котором требуется техническая поддержка;
4. Производитель и модель устройства печати, на котором воспроизводится проблема (если применимо);
5. Серийный номер (или IP-адрес) устройства печати, на котором воспроизводится проблема (если применимо);
6. Подключён ли к этому устройству печати внешний терминал, или на нём установлено встроенное приложение? (если применимо);
7. Подробное описание инцидента, включающее в себя шаги воспроизведения, ожидаемый результат и фактический результат, скриншоты, фотографии и/или видеозаписи шагов воспроизведения или проявления инцидента, а также примерное количество затронутых пользователей;

Пример 1: Пользователь Иванов И.И. не может пройти аутентификацию по карте на принтере Сер. № 12345. По ПИН-коду входит успешно. У других пользователей таких проблем не возникает. Шаги воспроизведения: пользователь подходит к принтеру и прикладывает карту к считывателю. Ожидаемый результат: пользователь успешно заходит в Систему. Фактический результат: на экране принтера появляется надпись "Ошибка идентификации" (приложить фото или видео).

Пример 2: Внешние терминалы на всех принтерах выдают сообщение "На сервере произошла ошибка. Следующая попытка подключения через..." (приложить фото). На прикладывание карт доступа не реагируют, перезагрузка терминалов не решает проблему. Нормальная печать документов на всём предприятии невозможна.

Важно!

Каждое отдельное обращение за технической поддержкой должно содержать только один запрос на получение информации или описывать один обнаруженный сбой. Обращения, содержащие в себе более одного запроса, не могут быть обработаны в соответствии с SLA.

При отправке обращений по электронной почте каждый запрос должен оформляться в виде отдельного письма, при этом тема письма должна быть уникальной и отражать суть запроса.