

Регламент экспертной технической поддержки ПО «Смарт Принт»

В целях обеспечения работоспособности ПО «Смарт Принт» (далее - Система) в ИТ-инфраструктуре потребителей – все виды работ по технической поддержке Системы должны выполняться исключительно авторизованными сервисными партнёрами правообладателя ООО «Сатурн». Требуется предъявления сертификата авторизованного сервисного партнёра до начала проведения работ.

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

Экспертная техническая поддержка может быть оказана только при наличии удалённого доступа к информационной инфраструктуре, в рамках которой установлена и используется система.

Перечень требований к обеспечению удаленного доступа к информационной инфраструктуре, в рамках которой установлена и используется Система:

1. Для Windows серверов – любой механизм доступа посредством удаленного рабочего стола;
2. Для Linux серверов – любой механизм доступа посредством удаленной консоли (CLI).
3. Удалённый доступ подразумевает возможность двустороннего обмена файлами и текстовой информацией между информационной инфраструктурой, в рамках которой установлена и используется система, и рабочим местом сотрудника технической поддержки Смарт Принт без привлечения третьих лиц.

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

- Удаленное решение вопросов, связанных с администрированием устройств или учётных записей, используемых в Системе;
- Удаленное проведение обследований новых для Системы моделей устройств и последующего их добавления в Систему;
- Удаленное решение обращений, связанных с работой компонентов Системы;
- Удаленное выполнение работ по восстановлению работоспособности компонентов Системы (если компоненты Системы вышли из строя по причинам, независящим от работы ПО «Смарт Принт», то соответствующие работы по восстановлению могут быть осуществлены при условии дополнительной оплаты со стороны Получателя технической поддержки);
- Удаленное устранение неисправностей (в случае их обнаружения) в Системе;
- Удаленное обновление Системы до актуальных версий (при условии наличия действующего

Сертификата на предоставление обновления системы, артикул С1-ОСР-01).

Выполнение резервного копирования баз данных и исполняемых компонентов ПО «Смарт Принт» не входит в состав работ по технической поддержке продукта.

Описание уровней поддержки:

Инцидент — незапланированное событие, которое приводит к сбою в работе сервиса. Работа сервиса может быть восстановлена без внесения изменений в исполняемые файлы Системы.

Дефект - незапланированное событие, которое приводит к сбою в работе сервиса. Работа сервиса может быть восстановлена только при условии внесения изменений в исполняемые файлы Системы.

Инциденты:

Уровень критичности инцидентов	Описание Уровня SLA	Время Оказания	Время регистрации заявки	Время реакции	Срок исполнения
Высокий	Критическая ошибка предоставления услуги, вызывающая нарушение бизнес-функций всей Системы.	С 09:00 до 19:00, по рабочим дням, время московское, с понедельника по пятницу (рабочие часы)	2	8	16
Средний	Ошибка, оказывающая значительное влияние на функциональные возможности Системы.		2	12	24
Низкий	Ошибка, не оказывающая значительного влияния на функциональные возможности Системы.		2	16	36
Запрос	Запрос на изменение/ Запрос информации		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.

Дефекты:

Уровень критичности дефектов	Описание Уровня SLA	Время Оказания	Время регистрации заявки	Срок выпуска исправления
Критический	Критическая ошибка, оказывающая влияние на функциональные возможности Системы.	С 09:00 до 19:00, по рабочим дням, время московское, с понедельника по пятницу (рабочие часы)	6	До 30 рабочих дней
Высокий	Ошибка, оказывающая влияние на функциональные		12	До 60 рабочих дней

	возможности Системы.			
--	-------------------------	--	--	--

В данной таблице время регистрации заявки указано в рабочих часах. Срок выпуска исполнения указан в рабочих днях.

Тип заявки «инцидент», в процессе работы, может быть изменен на «дефект», в том случае, когда требуется выпуск обновления исполняемых файлов для устранения дефекта.

Все работы по инцидентам и дефектам выполняются в рамках приобретенного пакета часов экспертной технической поддержки. В случае исчерпания или нехватки пакета часов для решения обращения Заявитель будет проинформирован посредством электронной почты.

По итогам работ Исполнитель предоставляет акт с указанием идентификатора инцидента/дефекта и количества затраченных на решение часов.

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 экспертной технической поддержки ПО «Смарт Принт».

Информация, необходимая для получения технической поддержки:

1. Уникальный идентификатор Сертификата установки ПО «Смарт Принт»;
2. Уникальный идентификатор Сертификата на поддержку ПО «Смарт Принт»;
3. Производитель и модель устройства печати, на котором воспроизводится проблема (если применимо);
4. Серийный номер (или IP-адрес) устройства печати, на котором воспроизводится проблема (если применимо);
5. Подключён ли к этому устройству печати внешний терминал, или на нём установлено встроенное приложение? (если применимо);
6. 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!

Обращение за экспертной технической поддержкой должно исходить от ответственного представителя Заказчика, который имеет право заводить подобные обращения. В целях идентификации представителей Заказчика, имеющих право заводить обращения на экспертную техническую поддержку, Заказчик передаёт Исполнителю список ФИО и адресов электронной почты своих ответственных представителей (не менее одного и не более трёх).

Каждое отдельное обращение за технической поддержкой должно содержать только один запрос на получение информации, запрос на проведение работ по одному устройству 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.



**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ЙОДА»**

117465, г. Москва, ул. Генерала Тюленева, д.
25а, офисный блок III, пом. 30

ИНН 7728286559 / КПП 772801001 / ОГРН
1037728018074 Телефон: +7 (495) 445 55 20

**Авторизованный Сервисный Партнёр
правообладателя программного
обеспечения**

**«Система управления печатью «Смарт
Принт» - ООО «Сатурн»**

Акт о выполненных работах в рамках сертификата № 0CFC-78D3-B86F-4423-AF6C от _____.202
г., идентификатор инцидента/дефекта: _____

Общество с ограниченной ответственностью «Йода» (ООО «Йода»), именуемое в дальнейшем
«Исполнитель», с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с
другой стороны, составили настоящий Акт о следующем:

1. Исполнитель выполнил работы (Таблица № 1):

Наименование работ	Затраченное время, час.	Дата выполнения

2. Замечания Заказчика по выполненным работам:

--

3. Настоящим Актом Исполнитель передает, а Заказчик принимает результаты работ, указанных в Таблице № 1.
4. Указанные работы выполнены в полном объеме и в срок. Заказчик не имеет претензий по объему, качеству выполненных работ и срокам выполнения работ.
5. Заказчик согласен с указанным в Таблице №1 объёмом времени, затраченным Исполнителем на выполнение работ.
6. Если Заказчик не оспаривает данный Акт в течение 5 рабочих дней с момента его подписания Исполнителем, Акт считается подписанным Заказчиком без замечаний.

Исполнитель	Заказчик
_____/_____/_____ Дата _____ М.П.	_____/_____/_____ Дата _____ М.П.

