



НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ

**АЛЗАМИР**

**Регламент технической поддержки  
пользователей**

**Кемерово**

**2025 год**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	3
2.	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	3
3.	УРОВНИ ИНЦИДЕНТОВ .....	3
3.1.	Классификация обращений .....	3
3.2.	Уровни критичности инцидента .....	3
3.3.	Время обработки инцидента.....	4
3.4.	Режим работы службы технической поддержки.....	5
4.	ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЙ .....	6
4.1.	Способы обращения.....	6
4.2.	Необходимая информация при обращении .....	6
4.3.	Пример запроса .....	6
5.	РЕШАЕМЫЕ ЗАДАЧИ.....	7
6.	ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.....	7
7.	ОГРАНИЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ .....	8
8.	ЗАВЕРШЕНИЕ ПОДДЕРЖКИ.....	8
9.	ИЗМЕНЕНИЯ РЕГЛАМЕНТА.....	8
10.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	9

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**Регламент** определяет порядок и условия оказания технической поддержки пользователям программного обеспечения.

**Техническая поддержка** включает комплекс мероприятий по сопровождению ПО в рамках действующего соглашения между ООО НПО «АЛЗАМИР» и владельцами активной лицензии программного обеспечения компании ООО НПО «АЛЗАМИР».

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- **ПО** – программное обеспечение;
- **Пользователь** — юридическое или физическое лицо, имеющее право на техническую поддержку;
- **Запрос** — обращение пользователя по вопросам работы ПО;
- **Сертификат поддержки** — документ (договор), подтверждающий право на получение техподдержки;
- **Критичность инцидента** — степень влияния проблемы на работу системы.

## 3. УРОВНИ ИНЦИДЕНТОВ

### 3.1. Классификация обращений

Все обращения классифицируются на различные уровни критичности инцидента. Уровни критичности инцидента отличаются временем реакции на обращение, сроком исполнения и зависят от категории проблемы.

### 3.2. Уровни критичности инцидента

- **Критические инциденты** — инцидент, связанный с восстановлением работоспособности ПО, или отдельных модулей ПО влияющих на работу ПО в целом;
- **Высокоприоритетные инциденты** — инцидент, связанный с восстановлением работоспособности отдельных модулей ПО, не влияющих на работу ПО в целом;
- **Стандартные инциденты** — инциденты, связанные с корректной работой ПО, изменением существующей конфигурацией системы или отдельных ее компонентов штатными средствами, без изменения логики работы ПО или отдельных модулей;

- **Информационные запросы** — запросы пользователей по работе со штатным функционалом ПО;
- **Спецобращение** – обращение пользователей, связанных с решением задач не входящих в рамки услуг оказываемых технической поддержкой.

**Работы по спецобращениям выполняются по согласованию сторон в рамках отдельного договора.**

### 3.3. Время обработки инцидента

Приоритеты обработки:

Уровень	Описание	Примеры	Время реакции*	Срок устранения
<b>Критический</b>	Полная/значительная недоступность ПО	Система не запускается, критические ошибки	≤ 24 ч	≤ 24 ч
<b>Высокий</b>	Частичная неработоспособность модулей	Не работает мониторинг системы позиционирования при работающей сторонней системы	≤ 24 ч	≤ 3 раб. дня
<b>Стандартный</b>	Вопросы по настройке/работе без сбоев	Изменение параметров, консультации	≤ 24 ч	≤ 7 раб. дней
<b>Информационный</b>	Запросы по документации/функционалу	Как создать отчет?	≤ 24 ч	≤ 7 раб. дней
<b>Спецобращение</b>	Задачи вне стандартной поддержки	Интеграция с новым оборудованием	≤ 5 раб. дней	Зависит от сложности работы

**\*Время реакции** — временной промежуток между моментом поступления запроса от клиента в службу технической поддержки и моментом первой реакции на этот запрос со стороны специалистов поддержки

### **3.4. Режим работы службы технической поддержки**

По рабочим дням с 05:00 до 13:30 часов Московского времени (GMT+3). Кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России).

Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время (за исключением работы сотрудников техподдержки по "спецобращениям").

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления, заявки с критическим приоритетом обрабатываются вне очереди.

Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем инцидента.

Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем инцидента, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности критически важных проектов, или отдельных сервисов данных проектов.

Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

Вопросы, не решаемые средствами существующего функционала продукта, направляются в отдел разработки. Сроки выпуска обновления устанавливаются по результатам диагностики и в соответствии с общим планом разработки.

Служба технической поддержки осуществляет реагирование на обращения в максимально возможные сроки. Фактическое время решения может варьироваться в зависимости от ряда факторов: полноты и своевременности предоставленной информации, сложности выявленной проблемы, а также необходимости подготовки и выпуска обновлений программного продукта.

При этом многие вопросы решаются оперативно, зачастую сразу после получения обращения или дополнительной информации от клиента. В случаях, когда требуется более продолжительная работа, сроки решения не превышают установленных для соответствующего уровня технической поддержки. Дополнительные обращения по тому же вопросу (по телефону или через форум) не ускоряют процесс и не влияют на приоритет рассмотрения, так как поддержка ведётся в соответствии с регламентом и текущей загрузкой специалистов.

## 4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЙ

### 4.1. Способы обращения

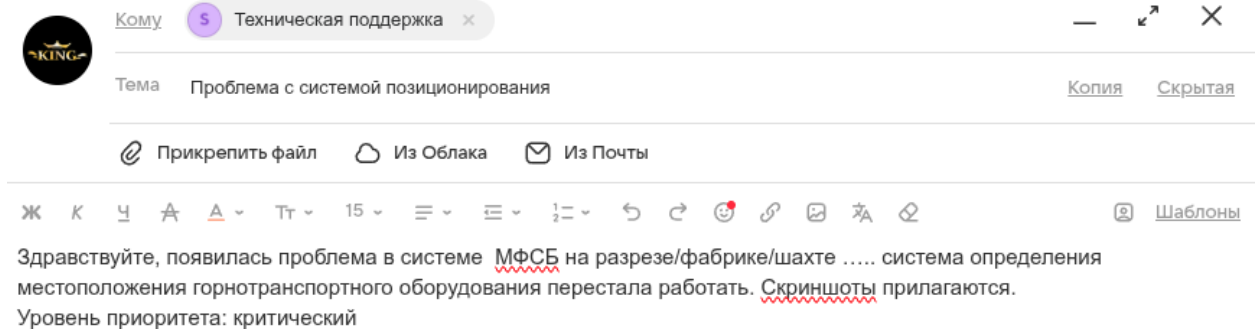
- По электронной почте – [support@alzamir.ru](mailto:support@alzamir.ru)
- По телефону горячей линии - [+7-905-078-93-11](tel:+7-905-078-93-11)

### 4.2. Необходимая информация при обращении

- Наименование организации;
- Контактные данные;
- Описание проблемы;
- Скриншоты/логи ошибок.

**В случае не предоставления пользователем информации по запросу технической поддержки в течении 7 дней, служба технической поддержки в праве считать данную заявку закрытой.**

### 4.3. Пример запроса



Для автоматического присвоения приоритета при создании заявки необходимо указывать уровень приоритета в теле письма.

**Уровень приоритета: критический /высокий /спецзапрос /стандартный /информационный.**

## 5. РЕШАЕМЫЕ ЗАДАЧИ

### **Базовые услуги.**

Консультации по работе с ПО - это комплекс информационно методических услуг, направленных на помощь пользователям в освоении и эффективном использовании программного обеспечения.

Устранение критических ошибок - это неисправности в работе ПО, которые приводят к полной или частичной неработоспособности системы, значительным потерям данных или нарушению бизнес-процессов.

Информирование об обновлениях - это комплекс мероприятий по своевременному оповещению пользователей о новых версиях программного обеспечения, исправлениях и улучшениях функционала.

Восстановление работоспособности - комплекс мероприятий по диагностике, устранению неисправностей и возвращению ПО к нормальному функционированию в установленные сроки.

Изменение конфигурации системы – представляет собой комплекс мероприятий по модификации существующей архитектуры программного обеспечения с использованием встроенных инструментов администрирования

Миграция на новые версии - это процесс перехода с текущей версии программного обеспечения на новую версию с сохранением целостности данных и бизнес-процессов.

## 6. ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

### **Пользователь обязуется:**

- Соблюдать системные требования, указанные в руководстве пользователя и администратора ПО;
- Предоставлять достоверную информацию об инцидентах;
- Обеспечивать доступ для диагностики неисправности или выявления причин возникновения инцидент.

## 7. ОГРАНИЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ

### Не подлежат поддержке:

- Проблемы из-за стороннего ПО;
- Нарушения системных требований, указанных в руководстве пользователя и администратора ПО;
- Изменения в структуре БД или других манипуляций с ПО без согласования с ООО НПО «АЛЗАМИР»;
- Обращение пользователей без действующего сертификата (договора) поддержки;
- Не решаются вопросы, связанные с некорректной работой ПО сторонних производителей;
- Не решаются проблемы, связанные с работой серверного оборудования. Кроме случаев, когда ООО НПО «АЛЗАМИР» является поставщиком оборудования.

## 8. ЗАВЕРШЕНИЕ ПОДДЕРЖКИ

### Поддержка прекращается:

- При истечении срока действия сертификата (договора);
- При нарушении условий использования;
- При отсутствии реакции пользователя более 7 дней.

## 9. ИЗМЕНЕНИЯ РЕГЛАМЕНТА

### Уведомление об изменениях:

- Публикуется на официальном сайте;
- Направляется пользователям по email;
- Вступает в силу через 14 дней после публикации.

## 10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**Качество поддержки** зависит от полноты и достоверности информации, предоставляемой пользователем.

Неполная или недостоверная информация может привести к:

- Затяжному процессу решения;
- Неверной диагностике;
- Повторным обращениям.

**Исполнитель вправе:**

- Изменять регламент с предварительным уведомлением;
- Отказывать в поддержке при нарушении условий.