

Типовой регламент технической поддержки ПО "CERA Retail analytics"

1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках договорных обязательств. Приоритеты заявок:

- **Критический уровень** – Ошибки, при которых Нарушение работоспособности Комплекса видеоаналитики выражены следующими признаками:
 - (а) Ошибка влечет невозможность использования Комплекса видеоаналитики; или
 - (б) Ошибка приводит к невозможности использования основных функции Системы и возможность Обхода проблемы отсутствует.
- **Высокий уровень** – Ошибки, при которых Нарушение работоспособности Комплекса видеоаналитики выражены следующими признаками:
 - (а) Ошибка приводит к невозможности использования основных функций Системы, но существует возможность Обхода проблемы; или
 - (б) Ошибка существенно ограничивает функции использования Системы и возможность Обхода проблемы отсутствует.
- **Средний уровень** – Ошибки, при которых Нарушение работоспособности Комплекса видеоаналитики выражены следующими признаками:
 - (а) Ошибка существенно ограничивает функции использования Системы, но существует оперативная возможность Обхода проблемы, или
 - (б) Ошибка, при которой Нарушение работоспособности Системы не происходит, при этом присутствуют существенные недостатки в качестве функционирования Системы.
- **Низкий уровень** – Ошибки, при которых Нарушение работоспособности Комплекса видеоаналитики не происходит, при этом присутствует недостатки в качестве функционирования Системы.

2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку могут поступать по каналам:

- Электронная почта support@ceratech.ru.
- По телефону 8 (499) 213 32 42
- Выделенная группа для конкретного заказчика в приложении Telegram или WhatsApp

3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Аварийная ситуация – недоступность услуги Специалиста, вызванная неисправностью программных средств. Ответственность за неисправность аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры, включая несанкционированные неблагоприятные воздействия на указанные объекты не распространяется на Специалиста.

Плановые профилактические работы – комплекс профилактических (регламентных) работ по поддержанию исправного состояния программных и аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры Специалиста. Выполняются силами Специалиста и/или его контрагентов.

Срочные работы – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и неисправностей программных и аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры. Работы по устранению и предупреждению аварийных ситуаций, связанных с программными средствами, выполняются силами Специалиста и его контрагентов.

Типы обращений:

- Заявка на дефект – Обращение Пользователя с описание проблемы в работе ПО.
- Запрос – Запрос информации по работе ПО, не относящийся к дефекту ПО.

Результатом реакции Специалиста на запрос Пользователя об инциденте является следующая последовательность действий Специалиста:

- 1) Подтверждение получения запроса Пользователя.
- 2) Присвоение уникального номера запросу с фиксацией времени.
- 3) Обработка запроса.
- 4) Закрытие заявки и уведомление пользователя, в зависимости от типа обращения.

4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Статусы заявок:

- а). **Создана** – заявка с присвоенным номером.
- б). **В работе** – заявка взята в работу.
- в). **Уточнение** – данных, полученных от Пользователя недостаточно для анализа проблемы.
- г). **Выполнено** – заявка закрыта с возможными резолюциями:
 - Решена – решение предоставлено Пользователю.
 - Не воспроизводится – с поясняющим ответом Пользователю.
 - Ошибка пользователя – не является дефектом ПО
 - Инфраструктура – проблема связана не связана с ПО или с ошибкой пользователя

Время исправления установлено в соответствии с приоритетом обращения:

Уровень Ошибки	Время решения (в рабочих часах) 1,2 линии	Время решения (в рабочих часах) 3 линии
Критический	6	12
Высокий	15	30
Средний	30	60
Низкий	75	150

5. Закрытие запросов в техническую поддержку

Оценка уровня качества технической поддержки производится путем измерения времени от момента регистрации заявки до момента закрытия заявки, с учетом приоритета заявки, без учета времени уточнения у Пользователя дополнительных сведений и времени реакции на предоставленные уточнения от Пользователя.

Уведомление о закрытии заявки Пользователя осуществляется по электронной почте, указанной в заявке.

Также закрытие запроса может инициировать Пользователь, если надобность в ответе на запрос пропала.