



«СибКом»

Акционерное Общество



СибКом

ПО КАСКАД

**РУКОВОДСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ
СБПУ 4252.003.15295165.009 РЭ**

+7 (347) 222-84-22
г. Уфа, ул. Джалиля Киекбаева, д. 2
info@sybcom.ru

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ	4
ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА В РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ	5
УРОВЕНЬ ПРИРИТЕТА ТЕХПОДДЕРЖКИ	6
СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И УТИЛИТЫ	7
ПОДАЧА ЗАПРОСОВ НА ПОДДЕРЖКУ	8
ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ	9
УСЛОВИЯ ЗАКРЫТИЯ ЗАПРОСА	10
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	11
КОНСАЛТИНГОВЫЕ УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	12
КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	13

ВВЕДЕНИЕ

В данном руководстве содержится информация о программе по обслуживанию программного обеспечения и поддержке пользователей ПО «КАСКАД»

Данное руководство также содержит основные контактные точки, включая подробную информацию о том, как можно связаться с службой поддержки.

В данном руководстве информацию о следующем:

- Характеристики программы технической поддержки программного обеспечения КАСКАД
- На что можно рассчитывать при запросе поддержки
- Поддержка на протяжении жизненного цикла ПО
- Положения и условия

Регистрация запроса и принятие в обработку происходит в течении 1-2 рабочих дней.

Все клиенты обслуживаются в рабочие дни с 9:00 по 18:00 местного времени (г. Уфа).

Услуги по техподдержке предоставляются с момента подтверждения запроса.

Примечание:

- Информация в данном руководстве может быть изменена без предупреждения. Пожалуйста, проверяйте наличие обновлений данного документа на нашем сайте www.sybcom.ru/support.
- Доступные клиентам предложения по поддержке и обслуживанию программы могут различаться регионально.
- Постгарантийное обслуживание осуществляется по отдельному договору.

ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ

Техническая поддержка в рабочее время (стандартный рабочий день в стране предоставления услуги)

- Доступ к экспертной технической поддержке
- Телефон - (347) 223-99-22,
- Электронная почта - support@sybcom.ru

Время ожидания выезда при внеплановом платном техобслуживании на месте

- Оперативное прибытие специалиста по технической поддержке и конкретной проблеме на объект клиента по вызову (время выезда согласуется с клиентом)

Корректировочные версии программного обеспечения, пакеты исправлений, патчи и обновления

- Возможность загрузки новейших обновлений и коррекций

Примечание:

Доступность вышеописанных функций поддержки и услуг зависит от региона проведения эксплуатации.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА В РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ

После того, как Вы свяжетесь с центром поддержки клиентов или зададите вопрос на сайте поддержки, запрос поступает на обработку. Запросы на поддержку обрабатываются следующим образом:

Подтверждение получения запроса

Регистрация запроса в журнале системе поддержки клиентов и присвоение ему регистрационного номера

Определение приоритета запроса

Диагностика и попытка решить проблему по возможности в кратчайшие сроки

Передача запрашиваемых файлов приложения для анализа

При необходимости воспроизводятся Ваши действия, чтобы определить основную причину

Установка причины, определение порядка действий для решения проблемы

Вам регулярно будет присылаться информация о текущем состоянии Вашего запроса

УРОВЕНЬ ПРИРИТЕТА ТЕХПОДДЕРЖКИ

Отправка опытного инженера по обслуживанию от компании СибКом, который выполнит внеплановый ремонт и вернет системы и приложения к нормальному режиму работы. Такие действия могут включать в себя устранение неисправностей системы, отладку или переустановку программного обеспечения по причине повреждения данных, время ожидания ответа/решения определяется согласно уровню приоритета:

Уровень приоритета	Определение
Критический (Выезд специалиста в течении 1-2 дней)	Отказ систем или процессов, отказ основных функций, критические ситуации для бизнеса и эксплуатации, безопасности человека и окружающей среды.
Серьезный (Удалённое решение проблемы и/или выезд специалиста в течении 5 рабочих дней)	Не работают отдельные функции, нет очевидного временного решения, неисправность одного или нескольких составных элементов, ухудшение рабочих характеристик и основных функций, возможность возникновения критических ситуаций для бизнеса и эксплуатации, близость жесткого срока завершения.
Средний (Удалённое решение проблемы, выезд специалиста по согласованию с клиентом)	Не работает отдельная функция, но есть возможность найти временное решение, проблема функциональности системы, минимальное или полное отсутствие влияния на бизнес и эксплуатацию.
Информативный (Консультация по телефону или e-mail)	Информативный запрос, отсутствие влияния на бизнес и эксплуатацию, просьба клиента, допускается обсуждение запроса на следующий рабочий день.

Примечание:

Услуги, которые не входят в рамки внепланового обслуживания на рабочем месте, включают работу с пользовательскими приложениями, конфигурацию блоков, вывод на экран информации, создание архивов, установку программного обеспечения, профилактические работы, поддержку при пуско-наладочных работах, а также работы по изменению системы льгот. Расходы на работу и материалы, а также командировочные расходы включаются в счет, если не указано иначе. Подлежащие оплате расходы за часы работы включают в себя время на дорогу, время, потраченное на получение пропуска, время, проведенное на производственной площадке, а также время, потраченное на оценку ситуации и составление необходимой документации за пределами площадки.

Время ожидания выезда зависит от ресурсов региона, а время прибытия зависит от дорожных условий и находится вне контроля компании СибКом.

Отладочные версии программного обеспечения, служебные пакеты, заплатки и обновления

Отладочные версии содержат исправления дефектов программного обеспечения для текущей версии программы. Каждое обновление становится доступным в электронном виде или на физическом носителе информации в период действия Вашей регистрации в программе техподдержки. Компания СибКом не дает никаких гарантий, что отладочные версии программы будут доступны в период действия контракта на обслуживание системы.

Примечание:



Такие действия должны быть запланированы на время очередного визита на производственную площадку, и к ним применяются условия Вашего контракта об услугах.

ПОДАЧА ЗАПРОСОВ НА ПОДДЕРЖКУ

Компания СибКом предлагает различные методы подачи запросов на техническую поддержку:

Запрос по телефону

- **Оставьте сообщение о Вашей проблеме одному из наших аналитиков или инженеров-консультантов по технической поддержке.**
 - **(347) 223-99-22**

Запрос по интернету

- **Оставьте сообщение о Вашей проблеме, заполнив электронную форму на нашем сайте технической поддержки.**
 - www.sybcom.ru/support
 - support@sybcom.ru

Примечание:

Чтобы ускорить процесс рассмотрения Ваших запросов на техническую поддержку, необходимо использовать один из перечисленных выше методов подачи запроса. Электронные письма, посланные на наш адрес общей поддержки должны носить только информационный характер.

Ваш запрос может быть направлен местному дистрибьютору, который находится с Вами в одном часовом поясе. Администратор технической поддержки скажет Вам имя дистрибьютора, который получил запрос.

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ

Чтобы максимально рационально использовать Ваше время при контакте с сертифицированными поставщиками услуг поддержки, пожалуйста, имейте при себе следующую информацию:

?

Наименование составляющих частей и версия программного обеспечения (например СБПУ.505900.A00)

?

Установленные заплатки, если проблема имеет отношение к программному приложению (например Cascade 1.01)

?

Если проблема связана исключительно с программным приложением, нужно знать тип и версию операционной системы (например, Windows Vista SP1 или XP SP1)

?

Топология системы и архитектура

?

Соответствующий вывод диагностических приложений (log файл)

?

Имеет ли оборудование карты для аппаратных средств от сторонних производителей (указать какие)

?

Исполняются ли программные приложения сторонних производителей (указать какие)

?

Запускалось ли приложение на другом оборудовании?

?

Пробовали ли Вы возобновить проблемную ситуацию, и если да, какой был результат? (описать действия)

?

Что Вы делали для того, чтобы устранить проблему? (описать действия)

УСЛОВИЯ ЗАКРЫТИЯ ЗАПРОСА

- На вопрос был получен удовлетворительный и исчерпывающий ответ.

- Проблема была решена при помощи исправленной версии (Fix), заплатки (Patch), пакета обновлений (Service Pack) или следующей/предыдущей (Major / Minor) версии ПО.

- Ваш вопрос был определен как дефект программного обеспечения, который будет исправлен в будущем в виде заплатки, пакета обновлений, исправленной версии или в следующей версии продукта. Вы будете уведомлены по электронной почте о доступности заплатки, пакета обновлений, исправленной версии, или обновленной эксплуатационной версии (Maintenance Release). Запатки, пакеты обновлений и исправленные версии будут доступны через веб-сайт глобальной поддержки клиентов. Запатки, пакеты обновлений и исправленные версии будут включены в будущий релиз.

- Ответом на Ваш вопрос или решением Вашей проблемы стало исправление руководства пользователя продукта компании СибКом и/или системы поддержки в режиме реального времени.

- В Вашем вопросе или проблеме речь идет о функциях продукта, которыми текущая версия не обладает. Мы оформим Ваш запрос как рекомендацию по улучшению продукта и направим ее на рассмотрение в отдел по маркетингу продукта.

- В своем запросе Вы указали, что не желаете, чтобы мы продолжали работу над поиском ответа на Ваш вопрос или решением Вашей проблемы. Вы просите закрыть запрос.

- Необходима дополнительная информация от Вас, но уже несколько раз подряд нам не удается связаться с Вами, используя известные нам контактные данные (номер телефона, факс, электронная почта).

Подача запроса на новую функцию

- Вы можете послать запрос на новую функцию в центр поддержки клиентов или любому нашему сертифицированному поставщику услуг поддержки.
- Ваша рекомендация будет сначала рассмотрена как запрос, который будет занесен в систему поддержки клиентов. Если Ваша рекомендация будет определена как рекомендация по улучшению продукта или как запрос на новую функцию, Ваш запрос будет закрыт и направлен в группу по разработке портфеля продуктов. Вы получите соответствующее уведомление о предпринятых действиях.

Запросы и допустимость корректировки программного обеспечения

- «Исправлением» называется модуль программного обеспечения для корректировки одиночного (обычно) дефекта ПО. Исправления могут тестироваться, используя полный процесс обеспечения качества, или отдельно (по минимуму), чтобы ускорить их сдачу клиентам, испытывающим критические проблемы. Клиенты могут запросить исправление, но окончательное решение относительно их технической осуществимости и обоснованности принимается компанией СибКом.
- Требования для реализации исправлений;
 1. Исправление должно быть официально запрошено клиентом.
 2. Решение о выпуске исправления принимает компания СибКом по единоличному усмотрению. Принятие решений зависит от обоснованности, объема и сложности, а также других факторов

Поддержка приложений

- Местная или дистанционная поддержка, которая помогает клиенту в использовании надлежащих инженерных методов, чтобы использовать возможности программного обеспечения КАСКАД. Предоставленные услуги могут включать просмотр архитектуры приложений системы и модели и кода приложений; руководство по умелой практике разработки; руководство по новым возможностям и функциям продуктов и специфическую поддержку клиента.

Проверка работоспособности системы

- Местная или дистанционная поддержка для выполнения проверки работоспособности системы КАСКАД. Предоставленные услуги включают проверку работоспособности программного обеспечения изучением журналов регистрации и системы; оценку установленных версий программного обеспечения; проверка работоспособности программного обеспечения определит какие системы должны обновлены.

Техническая поддержка системы на месте

- Местные услуги технической поддержки для устранения проблем связанных с запросом на обслуживание.

Аудит безопасности системы

- Местная или дистанционная поддержка для просмотра проекта автоматизации предприятия клиента по отношению к требованиям безопасности, реализация обеспечения безопасности приложений ПО КАСКАД, просмотр политики информационной технологии клиентов в отношении защиты в глубину, лучшие практики, управление исправлениями, корпоративная политика и процедуры, связанные с системами автоматизации, и разработка рекомендаций по действиям, необходимым для поддержания модели безопасности для приложений и подключенных устаревших / небезопасных устройств в системе.

Обзор миграции программного обеспечения системы

- Местная или дистанционная поддержка для обеспечения необходимого руководства, чтобы позволить клиенту достичь быстрого и эффективного перехода на новые релизы и технологии. Предоставленные услуги включают просмотр и анализ существующих уровней версий приложений; выявление путей миграции; запуск миграции проекта, помощь при постепенном развитии проекта и рекомендации по использованию новых возможностей продукта.

Акционерное Общество «СибКом»

Адрес: г.Уфа, ул. Джалиля Киекбаева, 2

Для корреспонденции: 450059, г.Уфа, ул. Джалиля Киекбаева, 2

Тел./факс: (347) 223-99-22, 223-22-99, 222-84-22

Сайт: www.sybcom.ru

E-mail: info@sybcom.ru

