**Общество с ограниченной ответственностью “ДжиЭй ТэкТим”**

*ОГРН* 1206600048192 *ИНН* 6671113892

**Call Center (Единое окно): Единое окно - рабочее место сотрудника колл-центра**

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих

поддержание жизненного цикла, в том числе устранение

неисправностей и совершенствование, а также информацию о

персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки

2025г.

Оглавление

[1. Общие положения. 3](#_Toc201924377)

[2. Термины и определения 3](#_Toc201924378)

[3. Время поддержки. 3](#_Toc201924379)

[4. Порядок подачи и приема заявок 3](#_Toc201924380)

[5. Сроки решения заявок 4](#_Toc201924381)

[6. Ограничения соглашения. 5](#_Toc201924382)

[7. Управление качеством 5](#_Toc201924383)

# Общие положения.

Соглашение определяет ключевые параметры технической поддержки ПО «Field Service: Курьерская доставка» (далее ПО) на территории Российской Федерации (далее РФ) между юридическим лицом, зарегистрированным на территории РФ (далее Заказчик) и ООО «ДЖИЭЙ ТЭКТИМ» (далее Производитель).

Производитель в рамках соглашения не оказывает услуги настройки и администрирования ПО.

Производитель не оказывает услуги поддержки компонентов ИТ-инфраструктуры Заказчика, кроме ПО Производителя.

# Термины и определения

Инцидент (Инц) – зарегистрированное событие, сбой в результате которого нарушена работоспособность ПО, нет возможности использовать ПО согласно заявленной функциональности.

Запрос на обслуживание (ЗнО) - зарегистрированное событие, не влекущее прямого нарушения работоспособности ПО, но требующее привлечения специалистов Производителя для решения задач Заказчика.

# Время поддержки.

Техническая поддержка оказывается с круглосуточно 7 (семь) дней в неделю.

Решение инцидентов производиться круглосуточно 7 (семь) дней в неделю.

Решение запросов на обслуживание в рабочие дни с понедельника по пятницу с 08:00 до 18:00 по московскому времени.

# Порядок подачи и приема заявок

Производитель регистрирует заявки только от зарегистрированных представителей Заказчика. Для регистрации представителей Заказчика в информационных системах Производителя необходимо пройти процедуру регистрации.

Регистрация заявок производиться по следующим каналам связи

* Электронная почта Email: [support@gatechteam.ru](mailto:support@gatechteam.ru)

В качестве подтверждения факта регистрации заявки (Инцидента или ЗнО) Производитель направляет уведомление (сообщение) по ранее согласованным каналам связи. В случае отсутствия уведомления (сообщения) о регистрации заявки по электронным каналам связи более 15 минут необходимо обратиться на телефон горячей линии и сообщить о факте отсутствия уведомления о регистрации, или вновь зарегистрировать заявку.

Заявка должна содержать следующую информацию:

* Контактную информацию специалиста заказчика, который может воспроизвести хронологию и детали события, которое привело к сбою в ПО (инциденту), а также который может проверить восстановление работоспособности ПО. Либо контактную информацию специалиста, которому необходима консультация Производителя (ЗнО).
* Наименование, марка, модель, операционная система оборудования, на котором произошло событие, сбой (инцидент) или по которому необходима консультация Производителя ПО (ЗнО).
* Описание состояния каналов связи на оборудовании. При отсутствии каналов связи поддержка ПО Производителя не оказывается до момента восстановления каналов связи.
* Ожидаемый результат работы ПО, который не удалось добиться. Например: должен выводиться список адресов более 10 (десяти), а выводиться 1 (один) адрес.
* Ожидаемое специалистом Заказчика время решения.
* Описание поведения ПО, действий специалиста заказчика до момента возникновения события, сбоя (инцидента). Или описание порядка действий, результата, которое необходимо получить с помощью консультации Производителя ПО (ЗнО).
* Скриншот экрана с ошибкой, если на экране высвечивается ошибка.

# Сроки решения заявок

Производитель гарантирует решение инцидентов согласно условиям приведенных в Таблице 1., решение ЗнО согласно условиям, приведенным Таблице 2.

**Таблица 1**. Решение инцидентов.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Приоритет Инц** | **Описание Инц** | **Максимальное время решения Инц** (с момента регистрации), часов |
| 1 | Приоритет 1 | ПО неработоспособно полностью, все пользователи не могут работать с функционалом ПО. Необходимо срочно восстановить работоспособность ПО для большинства пользователей. Допускается неработоспособность некритичного функционала после восстановления работоспособности. | 4 |
| 2 | Приоритет 2 | ПО неработоспособно в части функционала, группа пользователей (более 5 человек) не может работать с частью функционала. | 16 |
| 3 | Приоритет 3 | ПО неработоспособно в части функционала, несколько пользователей (1-5 человек) не может работать с частью функционала. | 24 |
| 4 | Приоритет 4 | ПО неработоспособно в части функционала или наблюдается потеря производительности. Обновление ПО должно быть произведено в плановое сервисное окно. Должно быть выполнено предварительное тестирование измененного функционала в среде Производителя. | 240 |

**Таблица 2.** Решение запросов на обслуживание (консультации) с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00 МСК.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Приоритет ЗнО** | **Описание ЗнО** | **Максимальное время решения ЗнО** (с момента регистрации), часов |
| 1 | Приоритет 1 | Задача Заказчика, которая затрагивает основной функционал или работу большей части пользователей ПО | 24 |
| 2 | Приоритет 2 | Задача Заказчика, которая затрагивает дополнительный функционал (например интеграционные модули) или работу малой части пользователей ПО | 48 |

# Ограничения соглашения.

Производитель может запросить дополнительную информацию у Заказчика с целью решения Инцидента. В расчете срока решения Инцидента не учитывается время с момента отправки запроса на уточнение до момента получения ответа Производителем (таймер времени останавливается). В случае, если Заказчик не отвечает на запрос дополнительной информации более 1 месяца, заявка (Инцидент или ЗнО) закрывается с отметкой о превышении допустимого срока ответа.

Допускается увеличение времени решения Инцидента после согласования нового срока с Заказчиком путем фиксации нового срока в зарегистрированной заявке.

Производитель вправе изменить срок решения Инцидента в одностороннем порядке или отказать в решении Инцидента в случае нарушения инструкций Производителя и, одновременно, установления факта возникновения Инцидента по причине нарушения инструкций.

В случае если Инцидент не может быть воспроизведен повторно ни одной из сторон, или Заказчик не предоставил доступ к промышленному окружению, находящемуся в эксплуатации, Инцидент закрывается с фиксацией в заявке факта «нет возможности воспроизвести Инцидент».

# Управление качеством

Заказчик может обратиться к Производителю с претензией на работу Службы поддержки Производителя. Необходимо отправить сообщение по адресу электронной почты [support@gatechteam.ru](mailto:support@gatechteam.ru) с указанием цели обращения и ожидаемого срока рассмотрения. В сообщении должны быть отправлены номера заявок, по которым возникли претензии с целью решения или изменения приоритета решения.

Общее время рассмотрения претензии не может превышать 30 календарных дней.