

Регламент абонентского обслуживания Пользователя

1. Классификация проблем, которые могут возникнуть при эксплуатации Системы

1.1. Проблемы в эксплуатации Системы разбиваются на четыре категории, используемые в регламенте.

- **Категория 0** имеет следующую совокупность признаков:

- 1) проблема проявляется в базе данных Исполнителя и может быть решена собственными силами Исполнителя.
- 2) проблема требует изменения одной-двух настроек Системы или простого запроса к базе данных.
- 3) проблема создает Пользователю неудобства в работе с сохранением возможности использования всех основных функций Системы

- **Категория 1** имеет следующую совокупность признаков:

- 1) проблема требует изменения нескольких настроек Системы, или сложного поиска в больших массивах данных, или запроса в вышестоящий офис корпорации.
- 2) проблема создает Пользователю неудобства в работе с сохранением возможности использования всех основных функций Системы

- **Категория 2** имеет один из следующих признаков:

- 1) проблема не решается силами Исполнителя и требует привлечения разработчиков Системы, производимого через занесение проблемы в ПИР;
- 2) проблема блокирует использование основных функций Системы в рамках отдельного модуля или контура
- 3) проблема требует объемной ручной правки отчетности, или необходимая по законодательству отчетность отсутствует.

- **Категория 3** имеет следующий признак:

- 1) проблема блокирует использование всей Системы и требует немедленного выезда специалиста Исполнителя на площадку Пользователя. Она может быть не решаемой силами Исполнителя и требующей привлечения разработчиков Системы, производимого через занесение проблемы в ПИР.

1.2. Категория проблемы определяется Исполнителем после получения полной информации о проблеме.

2. Регламент взаимодействия Сторон при работе с запросами Пользователя

2.1. Консультирование Пользователя осуществляется Исполнителем в устной и письменной форме.

2.2. Устные консультации предоставляются Исполнителем **по телефонам «горячей» линии: (343) 228-27-88, 228-27-87**. В устной форме принимаются только запросы по проблемам **категории 0**.

2.3. Запросы Пользователя, передаваемые по ICQ или другой системе обмена короткими сообщениями приравниваются к устным, с дальнейшим присвоением Исполнителем категории проблеме.

2.4. Исполнитель вправе предложить Пользователю оформить устный запрос письменно. При этом необходимость оформления письменного запроса определяется Исполнителем и доводится до сведения Пользователя в течение **2 (Двух)** рабочих дней с момента поступления устного запроса.

2.5. Письменные запросы Пользователь может отправлять по электронному адресу support@galaktika-ural.ru, на факс **(343)228-27-87**, по почте, курьером, а также непосредственно передан в офисе Исполнителя, или через интернет-доступ к InfoSystem.

- 2.6. Пользователь осуществляет доступ к InfoSystem по адресу в Интернете: **<http://support.galaktika-ural.ru/support/support.nsf>**. Логин и пароль доступа предоставляются Исполнителем отдельно, и, в случае запроса Пользователя, могут быть заменены.
- 2.7. Инциденту присваивается номер, дата, модуль Системы, назначается ответственный эксперт из числа сотрудников Исполнителя. При создании Инцидент получает статус «Ожидаются действия эксперта».
- 2.8. Все Инциденты Пользователя и последующая переписка по ним фиксируются в **InfoSystem**. В процессе работы Инцидент может принимать следующие статусы:
- **Назначение ответственного эксперта** – Руководитель группы назначает ответственного эксперта;
 - **Ожидаются действия эксперта** – Идет поиск решения;
 - **Ожидается уточнение от клиента** - Сделан запрос клиенту для уточнения проблемы и ожидается ответ;
 - **Ожидается решение проблемы из ПиР** - Статус подразумевает, что эксперт не нашел возможности решить проблему текущими средствами, передал ее на следующий уровень в Управление Разработки для изменения системы;
 - **Ожидается выход обновления** – проблема решена, закодирована и ожидается выход обновления;
 - **Предложено решение существующими средствами** - Предложено решение, ожидается подтверждение решения клиентом;
 - **Предложено решение модификацией программы** - Предложено решение, потребовавшее модификации программы, ожидается подтверждение решения клиентом;
 - **Инцидент снят** – Снятие ошибочно заведенного или не актуального инцидента;
 - **Инцидент закрыт** – Пользователь сам закрывает инцидент через InfoSystem.
- 2.9. Исполнитель информирует Пользователя о регистрации Инцидента в течение **1 (Одного)** рабочего дня с момента получения запроса в порядке, изложенном в п.п. 2.2, 2.3, 2.5.
- 2.10. Первоначальное время реакции Исполнителя на **новый** Инцидент устанавливается равным **2 (Двум)** рабочим дням. За этот срок Исполнитель обязан:
- предложить вариант решения Инцидента, или
 - запросить у Пользователя дополнительную уточняющую информацию, необходимую для поиска решения, или
 - занести проблему в ПиР и уведомить об этом Пользователя, или
 - известить Пользователя о мерах, предпринятых Исполнителем для локализации проблемы.
- 2.11. Консультирование Пользователя (ответ на Инцидент) заключается в предоставлении Пользователю информации о конкретных способах решения возникшей проблемы одним из следующих способов:
- Предложить конкретный вариант решения проблемы стандартными средствами Системы
 - Указать дополнительные варианты доработки Системы, которые Пользователь может выполнить самостоятельно
 - Занести проблему в ПиР и уведомить об этом Пользователя (в соответствии с п.2.12 настоящего Регламента)
 - известить Пользователя о мерах, предпринятых Исполнителем для локализации проблемы
- Исполнитель обязан проконсультировать Пользователя не позднее **7 (Семи)** рабочих дней с момента последнего перехода Инцидента в статус «Ожидаются действия эксперта», исключая работы по п.2.10.
- 2.12. В ходе отработки поступившего запроса возможна ситуация, когда эксперт не имеет возможности решить проблему текущими средствами, и передает ее на следующий уровень (Управление разработки корпорации «Галактика») – вносит проблему в ПиР. В этом случае Инцидент переводится в статус «Ожидается решение

проблемы из ПиР» и снабжается информацией о состоянии его на другом уровне. Сроком решения проблемы в таком случае считается срок, установленный Управлением Разработки. Версия Системы, в которой будет решена проблема, устанавливается Управлением Разработки.

- 2.13. Пользователь обязуется в течение **7 (Семи)** рабочих дней после получения от Исполнителя варианта решения проблемы перевести Инцидент в статус «Инцидент закрыт» или мотивированно отказать в закрытии Инцидента и известить об этом Исполнителя. Перевести Инцидент в статус «Инцидент закрыт» может только Пользователь.
- 2.14. Пользователь в праве в последствии «открыть» Инцидент, мотивируя при этом свои действия, и перевести его тем самым в статус «Ожидаются действия эксперта». При этом вступает в силу п.2.11. настоящего Регламента.
- 2.15. Пользователь вправе потребовать выезда на свою территорию специалиста Исполнителя для решения проблемы. Выезд осуществляется по согласованию Сторон.
 - 2.15.1. Исполнитель самостоятельно принимает решение о количестве и специализации работников, направляемых им для проведения выездных работ.
 - 2.15.2. Пользователь обязан обеспечить представителей Исполнителя работоспособным рабочим местом в составе локальной сети Пользователя.
- 2.16. В случае если неработоспособность Системы (отдельных ее модулей) вызвана нарушением работы программного обеспечения сторонних разработчиков либо недостатками аппаратной базы, специалист Исполнителя составляет заключение о выявленных внешних причинах неработоспособности Системы. Исполнитель не несет ответственности за восстановление работы Системы до устранения Пользователем выявленных причин сбоя.

3. Обновление Системы

- 3.1. Исполнитель осуществляет поставку новых версий и новой документации Системы на дисковых носителях по письменному запросу Пользователя в течение **10 (Десяти)** дней с момента получения соответствующего запроса. Запрос должен содержать следующие сведения:
 - платформа, используемая Пользователем
 - текущая версия Системы Пользователя
 - версия Системы, на которую желает перейти ПользовательВ случае обнаружения Пользователем дефекта носителя, на котором передана новая версия Системы, Исполнитель осуществляет замену носителя в срок **10 (Десяти)** дней с момента получения уведомления Пользователя.
- 3.2. Исполнитель по письменному запросу Пользователя осуществляет конвертацию базы данных Пользователя при переходе на новую версию Системы на территории основной площадки Пользователя. При этом срок направления сотрудника Исполнителя для выполнения указанных работ дополнительно согласовывается Сторонами и не может превышать **20 (Двадцати)** дней с момента получения соответствующего запроса Пользователя.
- 3.3. Порядок проведения работ по конвертации:
 - 3.3.1. Пользователь проводит **предварительную** конвертацию базы данных и направляет список возникших вопросов Исполнителю. Исполнитель консультирует Пользователя по возникшим вопросам согласно статье **2 (Второй)** настоящего Регламента.
 - 3.3.2. Перед началом работ по **окончательной** конвертации базы данных, Пользователь составляет план и регламент работ по конвертации, который согласуется с Исполнителем не позднее, чем за **2 (Два)** рабочих дня до начала работ.
 - 3.3.3. Исполнитель в соответствии с утвержденным регламентом работ проводит конвертацию базы данных на площадке Пользователя при непосредственном присутствии и участии специалистов отдела компьютерного обеспечения Пользователя.

- 3.3.4. В случае, если Пользователем не был выполнен п.3.3.1., Исполнитель вправе перенести срок выполнения п.3.3.3. до исполнения Пользователем п.3.3.1.
- 3.3.5. Проверка базы данных, адаптация и проверка существующих доработок на новой версии Системы осуществляется Пользователем, если иное не предусмотрено регламентом работ по конвертации.
- 3.3.6. Конвертация Исполнителем базы данных Пользователя при переводе на новую версию осуществляется в рамках Договора на абонентское обслуживание, без дополнительной оплаты.
- 3.4. Актуальные обновления Системы, по версии, официально рекомендованной к использованию Управлением разработки корпорации «Галактика», поставляются Пользователю по его запросу в течение **3 (Трех)** дней со дня получения запроса.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ:

**И.О. Генерального директора
ОАО «Птицефабрика «Рефтинская»**

_____ **О.И. Попов**

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

**Генеральный директор
ЗАО «Галактика-Урал»**

_____ **С.И. Осадчиков**