

Мероприятия сертификата технической поддержки

| № п/п | Наименование мероприятия | Ответственный исполнитель | Временные параметры | Обратная связь (реакция) |
|---|---|------------------------------|--|---|
| Первый уровень ТП (консультации оператора, научного консультанта): осуществляется ежедневно по телефону +7 (495) 724-8760, e-mail: npp@titan-optima.com на следующих условиях: первичная реакция - в течение 24 часов; количество обращений не ограничено. | | | | |
| 1 | «Горячая линия»: | | | |
| 1.1 | Консультации по телефону или электронной почте по вопросам настройки, базового администрирования ПО | Оператор-консультант | Ежедневно с 09.00 до 21.00 , включая выходные и праздничные дни. В зависимости от сложности возникшей проблемы и ее критичности для нормального функционирования ПО Заказчик имеет право отнести запрос к следующим категориям: <ul style="list-style-type: none"> • «некритично» - реакция в течение следующего дня; • «очень срочно» - реакция в | Обратное письмо оператора для определения технических подробностей проблемы и предоставления консультации |
| 1.2 | Консультации при диагностике неисправностей, выработке решений по их устранению | | | |
| Второй уровень ТП (консультации специалиста осуществляется: ежедневно с 09.00 до 21.00 по телефону или e-mail на следующих условиях: первичная реакция - в течение 48 часов; решение проблемы (не связанной со сбоем или отказом системы) - в течение 72 часов; количество | | | | |
| 2 | Восстановление работоспособности ПО: | | | |
| 2.1 | Проведение диагностики, тестовая проверка работоспособности ПО | Специалист | Время решения проблемы в зависимости от категории запроса: <ul style="list-style-type: none"> • «некритично» - время решения проблемы обслуживаемого ПО дополнительно согласовывается специалистами Лицензиата и Лицензиара; | Локализация сбоев |
| 2.2 | Уточнение (изменение) настроечных данных | | | Устранение сбоев |
| Третий уровень ТП (выявление проблемы на стенде + репозиторий): осуществляется ежедневно в рабочее время с 09.00 до 21.00 по телефону или e-mail на следующих условиях: первичная реакция определение проблемы, связанной со сбоем или отказом системы) - в течение 48 часов; решение проблемы, связанной с изменением программного кода или выявлением ситуаций, которые могут привести к сбоям (отказам) - в течение 72 часов или по отдельному плану-графику работ, согласованному с Лицензиатом, предоставление изменений дистрибутива ПО в репозиторий Лицензиата для дальнейшего обновления; количество обращений не ограничено. | | | | |
| 3 | Устранение сбоев ПО, обновление ПО: | | | |
| 3.1 | Устранение проблем, выпуск кодов программных коррекций (обновлений) | Подразделение-разработчик ПО | Время решения проблемы в зависимости от категории запроса: <ul style="list-style-type: none"> • «некритично» - время решения проблемы обслуживаемого ПО дополнительно согласовывается специалистами Лицензиата и Лицензиара; • «очень срочно» - время | Предоставление изменений дистрибутива ПО в репозиторий Лицензиата для дальнейшего обновления |