

ПРАВИЛА

РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ СИСТЕМЫ CONTENTUM

Данный документ является политикой компании **Centrum Kompetencji ECM Sp. z.o.o.** и регламентирует позицию компании, правила распространения, обслуживания и поддержки.

Документ сформирован на основании правил и регламентов компании **Centrum Kompetencji ECM Sp. z.o.o.**

Автор документа: **ООО «ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИИ ЕСМ УКРАИНА».**

Территория распространения документа: **УКРАИНА.**

ECM CENTER

Версия: 2.2

19.01.2018

ID: R004-UA-Y18/22

CENTER ECM UA

ул. Саксаганского, 60
г. Киев, 01033, Украина
+380 44 594 96 42
www.center-ecm.com.ua

19.01.2018

Программное обеспечение:	Contentum
Версии:	Все, начиная с 3.11
Варианты поставки:	Standart Enterprise

ПРАВИЛА РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ СИСТЕМЫ CONTENTUM

1. Определения

Время реакции – количество рабочих часов с момента регистрации обращения до предоставления Клиенту первоначальных рекомендаций или запроса дополнительной информации.

Запрос на обслуживание – запрос на выполнение стандартной процедуры по обслуживанию ПО CONTENTUM.

Инцидент – событие, не являющееся частью нормального функционирования ПО CONTENTUM, ведущее к снижению качества или нарушению его использования.

Клиент – компания или физическое лицо, приобретатель права на использование ПО CONTENTUM согласно действующему лицензионному договору.

Обращение в службу поддержки или Обращение – запрос от Клиента в службу поддержки CENTER ECM для получения сведений о ПО CONTENTUM и решения вопросов о его работе.

Программное обеспечение CONTENTUM (ПО CONTENTUM) – совокупность программ в формате исполняемого кода и документов, необходимых для эксплуатации этих программ, лицензия на использование которых предоставляется Клиенту.

Заказная разработка (модификация) – это разработка специализированного программного обеспечения, обеспечивающего специфические индивидуальные потребности конкретного Заказчика.

Опытная эксплуатация заказной разработки – это проверка работы заказной разработки в рабочей базе Заказчика на предмет соответствия требованиям, зафиксированным в документации на данную разработку, в условиях реальной работы пользователей Заказчика.

Инцидент в заказной разработке – событие, не являющееся частью нормального функционирования заказной разработки, ведущее к снижению качества или нарушению ее использования.

2. Общие положения

Клиент имеет право на получение новых версий и гарантии работоспособности ПО в соответствии с [основными положениями предоставления Абонемента](#) на новые версии.

Клиенту предоставляются следующие возможности:

	С абонементом	Без абонемента
Новые версии	+	-
Гарантия работоспособности ПО		
Инцидентная поддержка	+	Регламентируются отдельными договорами SLA на обслуживание и поддержку
Запросы на обслуживание	+	
Диагностика общего состояния	+	
Доступ к сайту поддержки	+	
Заказная разработка		
Реализация заказной разработки	Регламентируются отдельными договорами SLA на обслуживание и поддержку	Регламентируются отдельными договорами SLA на обслуживание и поддержку

(+) – Доступно

(-) – Недоступно

3. Новые версии ПО

Для получения новых функциональных возможностей, а также повышения стабильности и безопасности работы, компания CENTER ECM предоставляет новые версии ПО CONTENTUM.

Получить новые версии можно на протяжении всего срока действия Абонементa. По истечении действия Абонементa Клиенту дается возможность получить версии, которые были выпущены в период действия его абонементa.

4. Гарантия работоспособности ПО

Гарантия работоспособности ПО – это комплекс мероприятий, нацеленных на обеспечение и поддержку качества ПО CONTENTUM на высоком уровне.

Поддержка качества достигается за счет:

- инцидентной поддержки;
- запросов на обслуживание;
- диагностики общего состояния;
- полного доступа к сайту поддержки CENTER ECM;
- консультационная поддержка.

Исключения

Гарантия не распространяется:

- на стороннее ПО, не являющееся ПО CONTENTUM;
- на заказные решения, созданные на базе ПО CONTENTUM. Информация о поддержке заказных решений приведена в разделе **«Правила поддержки заказной разработки»** данного документа.

5. Инцидентная поддержка

Инцидентная поддержка предоставляется по телефону, электронной почте и через сайт поддержки CONTENTUM и оказывается без ограничений по количеству обращений.

Инциденты, обращения по которым были выполнены по телефону или электронной почте регистрируются на сайте службы поддержки сотрудниками службы поддержки.

Каждому зарегистрированному инциденту присваивается приоритет, в соответствии с которым определяются очередность обработки и стандартные нормы времени реакции службы поддержки CONTENTUM.

Время реакции на инцидент:

Приоритет обращения	Время реакции, рабочие часы
Срочный	6
Нормальный	12
Низкий	16

Инцидент считается решенным, если Клиент получает одно из следующих решений:

- рекомендации по устранению инцидента;
- информация о том, какое программное обеспечение необходимо получить для решения инцидента;
- уведомление о том, что инцидент вызван известным дефектом, по устранению которого ведутся работы;
- уведомление о том, что инцидент вызван несовместимостью аппаратного или программного обеспечения с ПО CONTENTUM;
- информация, что инцидент решается при помощи получения новых версий;
- информация, что инцидент относится к стороннему продукту.

В процессе разрешения инцидентов могут быть выявлены дефекты. Под дефектом понимается несоответствие фактического поведения поведению, предусмотренному в документации, устойчиво воспроизводимое в определенных условиях и не обусловленное неправильными настройками, действиями пользователя или другими внешними факторами. Все обнаруженные в процессе оказания поддержки дефекты регистрируются и исправляются в плановом порядке в рамках выпуска новых версий.

Инцидентная поддержка не предоставляется в случаях, если:

- аппаратное и/или программное обеспечение не соответствует системным требованиям ПО CONTENTUM;
- версия ПО CONTENTUM снята с поддержки;
- клиент не предоставляет сотрудникам службы поддержки CENTER ECM удаленное подключение к рабочему месту для воспроизведения инцидента.

6. Запросы на обслуживание

Запросы на обслуживание предоставляются всем Клиентам компании CONTENTUM вне зависимости от абонемента на новые версии. Запросы фиксируются в виде обращений и предоставляются без ограничений по их количеству.

Запросы на обслуживание включают в себя:

- предоставление дистрибутива;
- предоставление документации, необходимой для эксплуатации;
- выдачу ключа;
- предоставление доступа к сайту поддержки;
- регистрацию пожеланий и замечаний;
- предоставление рекомендаций:
 - по выбору программного и аппаратного обеспечения, совместимого с ПО CONTENTUM;
 - по выбору ПО CONTENTUM с целью оценки его применимости или последующей покупки;
 - по процессу регистрации и активации ПО CONTENTUM;
 - по выбору вариантов поставок и лицензированию.

Запрос считается решенным, если службой поддержки CENTER ECM выполнены соответствующие операции.

7. Диагностика общего состояния

Диагностика общего состояния предназначена для анализа функциональной надежности ПО CONTENTUM и эффективности его работы.

В ходе диагностики анализируются:

- параметры базы данных;
- скорость выполнения основных операций;

- настройки и СУБД;
- лог-файлы.

Запрос на диагностику фиксируется в виде обращений в службу поддержки CENTER ECM. Результатом диагностики является отчет, содержащий описание текущего состояния базы данных, значения показателей производительности, а также перечень «узких мест» и вариантов их устранения.

8. Консультационная поддержка

Консультационная поддержка предоставляется Клиенту бесплатно службой поддержки CENTER ECM на следующих условиях:

- У клиента есть действующий абонемент.
- Общее время консультаций по обращениям не превышает 5 часов в месяц.

В разряд консультационной поддержки входят обращения следующего вида:

- Требуется консультация в реализации того или иного функционала.
- Требуется консультация по разработке.
- Требуется консультация в устранении ошибки в разработке.
- Иные обращения консультационного характера.

***Примечание.** Консультационная поддержка проводится по обращениям со статусом «Необходима консультация».*

Для Клиентов, не имеющих действующего Абонемента, консультационная поддержка предоставляется по отдельному договору технической поддержки SLA на платной основе.

9. Правила поддержки заказной разработки

На заказную разработку гарантия работоспособности ПО в рамках абонемента не распространяется.

Заказные доработки выполняются согласно отдельного договора технического обслуживания SLA.

Инициировать заказную разработку возможно путем создания обращения в службу поддержки CENTER ECM через сайт поддержки.

10. Работа с обращениями

Каждый вопрос, поступивший в службу поддержки CENTER ECM, регистрируется в виде обращения.

Порядок работы с обращениями регламентирован, что позволяет эффективно вести работы по их решению.

10.1. Правила работы с обращениями

1. Вопросы из разных областей регистрируются отдельными обращениями.

Клиенту рекомендуется отправлять вопросы из разных областей отдельными обращениями. Это позволяет сократить время регистрации и направить обращения на соответствующих специалистов по областям.

2. Каждому обращению присваивается регистрационный номер.

Регистрационный номер указывается в теме письма о регистрации обращения. Данный номер служит идентификатором, по которому можно получить историю обработки и текущее состояние обращения.

Клиенту рекомендуется оставлять тему письма неизменной при общении со службой поддержки CENTER ECM.

3. каждому обращению присваивается **приоритет**.

Приоритет обращения позволяет определить очередность обработки обращения и время реакции.

4. Обращения без ответа от Клиента переводится в архив через 5 рабочих дней.

Получив ответ от службы поддержки CENTER ECM, Клиенту рекомендуется подтвердить возможность закрытия обращения или продолжить переписку по его решению. Если ответ не был получен в течение 5 рабочих дней, то работы по обращению приостанавливаются и

обращение переводится в архив. При поступлении новой информации по обращению, работы могут быть возобновлены.

10.2. Рекомендации для клиента

При создании обращения в службу поддержки CENTER ECM Клиенту рекомендуется указывать следующую информацию:

1. Контакты:

- название организации и своё ФИО;
- адрес электронной почты или номер телефона для связи.

2. Информацию по обращению:

- номер версии;
- описание вопроса.

Рекомендуется присылать вопросы разных тематик отдельными письмами или отдельными обращениями на сайте поддержки CENTER ECM, для того чтобы ускорить операцию по регистрации обращения;

- порядок действий;
- наблюдаемый и ожидаемый результаты;
- лог-файлы.

Все рекомендации, описанные в разделе, позволяют повысить скорость решения обращения.

10.3. Приоритет обращения

Каждому зарегистрированному обращению присваивается приоритет. Приоритет обращения определяется на основании степени воздействия и срочности его решения, если в видах поддержки и услугах не указаны иные условия. Степень воздействия и срочность определяются службой поддержки CENTER ECM на основании первоначальной информации по обращению. Приоритет может быть скорректирован на основании дополнительной информации, предоставленной Клиентом.

Степень воздействия характеризует меру отклонения от нормального уровня использования ПО CONTENTUM, с учетом количества и статуса пользователей и бизнес-процессов.

Определение степени воздействия:

Степень воздействия	Описание
Высокая	Серьезные сбои, нарушающие использование всего ПО CONTENTUM и отдельных его служб. Сбой может охватывать работу как отдельных ключевых пользователей, так и целых групп пользователей.
Средняя	Сбой не останавливает работу, но часть функций приложения работает некорректно.
Низкая	Сбой влияет на удобство работы и снижает эффективность его использования.

Срочность характеризует приемлемую задержку решения обращения. Срочность оценивается с точки зрения наступления фактического влияния на текущие задачи пользователей и бизнес-процессы.

Определение срочности:

Срочность	Описание
Высокая	Решение требуется в минимальные сроки (в течение 1-3 дней)
Средняя	Решение потребуется в ближайшее время (в течение 1-3 недель)
Низкая	Решение потребуется в будущем (в течение 1-3 месяцев).

11. Контакты и режим работы службы поддержки CENTER ECM в Украине

11.1. Контакты

Сайт: <https://support.center-ecm.com>

E-mail: support@center-ecm.com

Телефон: +380 44 594 96 42

11.2. Режим работы

Понедельник – пятница с 8:00 до 18:00 (время киевское).

Суббота, воскресенье – выходные дни.

Сервисы сайта поддержки CENTER ECM функционируют круглосуточно (24 часа 7 дней в неделю).

11.3. Расширенный режим работы

Клиентам предоставляется возможность получить поддержку в нерабочее время. Например, при обновлении версии или в выходные дни. Обслуживание в нерабочее время выполняется по двойному тарифу.

Подать заявку на расширенный режим работы можно:

- по телефону +380 44 594 96 42 или e-mail support@center-ecm.com.

Необходимо отправлять заявку за 2 и более дней до проведения работ.

Ресурсы

Глобальные ресурсы

Сайт производителя:	http://www.center-ecm.com
Сайт поддержки:	https://support.center-ecm.com
Сайт системы Contentum:	https://www.e-contentum.com
Локальные ресурсы (территория действия документа)	
Сайт поставщика:	https://www.center-ecm.com.ua
Сайт системы:	https://www.e-contentum.com.ua