

ПОЛИТИКА ПАРТНЕРСКОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПО “TRON.ASOC”

Общие положения

В этом документе разъясняется программа технической поддержки (ТП), которая относится к коммерческому продукту TRON.ASOC, а также приоритеты инцидентов, время реакции и другие вопросы.

Документация <https://tronasoc.ru>. Посетите эту страницу, чтобы:

- Ознакомиться с документацией по продукту
- Найти информацию о версиях продукта и др.

Язык общения и часы работы

Мы предоставляем услуги технической поддержки на русском и английском языке. На территории Российской Федерации и стран СНГ рабочие часы устанавливаются: **с 9:00 до 18:00 часов (UTC + 03:00), ежедневно кроме праздников и выходных дней.**

Россия и СНГ

Русский/Английский

Программы техподдержки

Техническая поддержка предлагается для обладателей коммерческих версий продукта.

Мы предлагаем программы поддержки трех уровней: Basic, Premium, Premium+. Все пользователи коммерческой версии продукта имеют право обратиться в службу поддержки, чтобы открыть инцидент.

Услуги технической поддержки уровня **Basic** предоставляются в **рабочие часы*** (с понедельника по пятницу ежедневно кроме праздников и выходных дней) по **электронной почте** в течение срока действия лицензии. Если инцидент будет обнаружен ночью, инженер службы поддержки свяжется с пользователем в рабочее время.

Услуги технической поддержки уровня **Premium/Premium+** предоставляются в **рабочие часы*** (с понедельника по пятницу ежедневно кроме праздников и выходных дней) по **телефону** или **электронной почте** в течение срока действия лицензии.

Уровень тех. поддержки	Часы работы	Контакт для связи
Basic	Понедельник – Пятница с 9:00 до 18:00 (UTC +03:00)	email support@tronasoc.ru
Premium/Premium+	Понедельник – Пятница с 9:00 до 18:00 (UTC +03:00)	e-mail support@tronasoc.ru тел. +7 (499) 110-71-14

* Рабочие часы устанавливаются с 09:00 до 18:00 (UTC+03:00)

Приоритет и время реакции инженеров

Уровень приоритета

Уровень приоритетности - это мера влияния инцидента, произошедшего при использовании продукта, на бизнес-системы организации. У пользователя есть возможность поменять уровень приоритетности инцидента в зависимости от развития ситуации и общего влияния на продуктивные системы. Установлены стандартные интервалы, в течение которых инженер ТП должен отреагировать на открытый инцидент. Вместе с тем, мы обязуемся непрерывно работать над разрешением инцидентов с приоритетом 1 до наступления следующих обстоятельств:

- мы нашли способ снизить влияние инцидента на продуктивные системы;
- приоритетность инцидента была понижена по любым другим причинам.

Приоритет	Описание
Приоритет 1	Инцидент приводит к неработоспособности бизнес систем, затрагивает бизнес процессы, критичные для организации, приводит к потере данных, снижает возможность их восстановления. Пример: Приложение не выполняет основные функции, завершается с ошибкой.
Приоритет 2	Возникает ошибка при выполнении операций, функциональность ограничена. Пример: время отклика приложения увеличено, производительность низкая. Подтверждено влияние на бизнес системы организации
Приоритет 3	Проблема, не влияющая на бизнес процессы, большинство функций приложения выполняются успешно, однако есть ограничения. Пример: Некоторые не приоритетные для организации функции не работают, но критичные для организации функции выполняются, приложение работает стабильно.
Приоритет 4	Вопросы, касающиеся пользовательского интерфейса продукта. Пример: Вопросы по продукту; просьба изменить текст в диалоговом окне или сообщении.

Приоритет		Basic*	Premium*	Premium+*
Приоритет 1	Время реагирования	1 день	2 часа	1 час
	Время предоставления решения Временного решения. (При наличии удаленного доступа)	3 дня	12 часов	8 часов
	Время предоставления решения Временного решения. (Во всех остальных случаях)	5 дней	16 часов	12 часов
	Время предоставления Постоянного решения	12 дней	8 дней	5 дней
Приоритет 2	Время реагирования	2 дня	4 часа	2 часа
	Время предоставления решения Временного решения.	5 дней	2 дня	1 день
	Время предоставления Постоянного решения	20 дней	12 дней	6 дней
Приоритет 3	Время реагирования	10 дней	5 дней	3 дня
	Время предоставления решения Временного решения.	12 дней	8 дней	3 дня
	Время предоставления Постоянного решения	30 дней	16 дней	8 дней
Приоритет 4	Время реагирования	15 дней	10 дней	4 дня
	Время предоставления решения Временного решения.	нет	нет	нет
	Время предоставления Постоянного решения	40 дней	20 дней	10 дней

* Указаны рабочие дни

Способы обращения в службу ТП

У Вас должны быть специалисты, ответственные за работу с продуктом TRON.ASOC, обладающие необходимым доступом к интерфейсу ПО TRON.ASOC, навыками работы с ПО, а также осведомленные о проблемах в системе. Это позволит решить проблему в максимально короткие сроки. Во время вашего обращения в службу Технической поддержки нам может потребоваться следующая информация:

- Имя, название организации;
- Номер инцидента, если вы обращаетесь повторно.

Информация о проблеме

Любая дополнительная информация, которую вы можете сообщить о проблеме, может положительно повлиять на оперативность решения инцидента. Нам могут потребоваться следующие данные:

- Описание проблемы, влияние на ваши системы и бизнес-процессы, приоритет инцидента, текст сообщения об ошибке и протокола диагностики;
- Детали, необходимые для того, чтобы воспроизвести проблему в нашей среде;
- Промежуточные решения (если известны).

Открытие инцидента

Для того, чтобы открыть инцидент и заявить о проблеме, мы рекомендуем воспользоваться электронной почтой. Мы советуем указывать уровень приоритетности при открытии инцидентов. С помощью электронной почты Вы можете открыть инцидент, написав нам по адресу support@tronasoc.ru. Просим Вас сообщать о проблеме максимально подробно. После открытия инцидента Вы получите письмо с подтверждением. В письме будет содержаться уникальный номер инцидента. Поддержка оказывается посредством электронной переписки.

Статус инцидента

Инженер службы ТП будет связываться с Вами с помощью эл. почты в процессе разрешения инцидента. По взаимному соглашению приоритетность инцидента может быть изменена.

Разрешение инцидентов

Во время разрешения инцидента, команда технической поддержки будет информировать Вас о статусе и примерных сроках решения проблемы. Также Вы получите оповещение, когда проблема будет решена. Результатом разрешения инцидента могут быть следующие действия:

- Восстановление работоспособности ПО TRON.ASOC (инцидент закрывается);
- Проблема связана со специальной версией ПО, выпущенной для конкретного заказчика;
- Услуги ТП не распространяются на такие разработки (пользователь оповещается, инцидент закрывается);
- Пользователь недоступен, не отвечает на электронные письма и т.д. (инцидент закрывается).

Контроль качества продуктов

Мы считаем, что лучше предотвращать появление проблем, чем устранять их. Поэтому мы контролируем качество продуктов на каждой стадии разработки. Обычно продукт проходит несколько этапов контроля качества: Предварительная проверка, Альфа-тестирование, Бета-тестирование, и, наконец, тестирование перед выпуском релиза.

Поддержка продуктов других производителей

Мы поможем Вам провести анализ ситуации, чтобы определить, вызвана ли проблема установленным ПО или оборудованием других производителей. Для проведения более тщательного исследования мы можем попросить Вас удалить ПО или отключить оборудование других производителей. В случае, если определить причину возникновения проблемы не представляется возможным, мы можем попросить Вас связаться с производителем стороннего ПО или попросить Вас об открытии инцидента в службе технической поддержки других производителей.

Условия использования ТП

Мы считаем использование услуг технической поддержки обязательным для использования продуктов в период действия лицензии на использование ПО.