

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Лаборатория
геологии»



П.В. Ершов

10 апреля 2023 г

ЛЮБИУС

**РЕГЛАМЕНТ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО ПАКЕТА
МОДЕЛИРОВАНИЯ ОСАДОЧНЫХ БАССЕЙНОВ и УГЛЕВОДОРОДНЫХ СИСТЕМ
"МОБИУС"**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного комплекса, совершенствование программного комплекса, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
3. РЕШАЕМЫЕ ЗАДАЧИ	3
4. ПОРЯДОК ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК В СТП.....	4
5. УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ	4
Приложение № 1	5
1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
2. УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ	5
3. УСЛУГИ СТП	6
4. ПОРЯДОК ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК В СТП.....	7
5. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ И ПОДДЕРЖКЕ	8
6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ СТП	9

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Следующие термины и определения использованы в настоящем Регламенте:

1) Заявка (проблема) – уведомление Пользователем СТП о возникшем Отказе Продукта, вопросе по работе Продукта;

2) Обратный звонок – вызов СТП ответственного специалиста Пользователя с использованием телефонной сети общего пользования;

3) Отказ Продукта – ошибка или сбой Продукта, вызванная конфликтом используемого оборудования и/или программного обеспечения;

4) Пользователь – компания (организация), использующая СПО и находящаяся на техническом сопровождении и поддержке;

5) Продукт – специализированное программное обеспечение "МОБиУС", переданное Пользователю;

6) Специалист по Технической Поддержки (СТП) – разработчик ПК "МОБиУС" или уполномоченное им лицо, осуществляющее техническое сопровождение и поддержку Пользователей СПО;

7) СПО – специализированное программное обеспечение "МОБиУС" (официальный сайт: <https://мобиус-гео.рф>);

8) Тикет-система – информационная система технической поддержки. Предназначена для приема заявок от Пользователей через телекоммуникационные каналы связи, веб-интерфейс и пр. с ведением истории переписки и присвоением каждой Заявке уникального номера, статуса важности.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Регламент определяет порядок работы СТП СПО.

2.2. СТП оказывает поддержку партнёрам, покупателям, а также некоммерческим пользователям СПО на основании действующего Соглашения о предоставлении технической поддержки специализированного программного обеспечения (Приложение № 1).

2.3. В рамках технической поддержки СПО не решаются вопросы сопровождения специализированных проектов сторонних разработчиков, если только эти вопросы не касаются проблем в работе СПО.

3. РЕШАЕМЫЕ ЗАДАЧИ

3.1. СТП обеспечивает:

- регистрацию заявок;
- оказание консультативной помощи в поиске и устранении причин, вызвавших проблему;
- предложение способов обхода проблемы и получения результатов.

3.2. При невозможности исправления проблемы формируется Заявка на разработку, которая выполняется разработчиком ПО в порядке и сроки установленные планом доработки ПК.

4. ПОРЯДОК ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК В СТП

4.1. Основанием для выполнения работ по технической поддержке является Заявка Пользователя.

4.2. Заявки принимаются по электронной почте круглосуточно, 7 дней в неделю. Обработка заявок СТП производится с 9 до 17 часов по московскому времени ежедневно, кроме выходных и праздничных дней. Ответы на поступившие Заявки отправляются Пользователю в письменном виде с использованием электронной почты или обратным звонком в период с 9 до 17 часов по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней.

4.3. Время реакции на Заявку включает только рабочее время

4.4. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-официальной документации Продукта, на скачивание документации, на обсуждение в форуме или раздел «FAQ» официального сайта СПО.

4.5. Заявки обрабатываются в порядке их поступления. Проблемы, которые не могут быть решены с использованием существующих функциональных возможностей Продукта, передаются СТП в виде Заявки разработчику ПО. Сроки выпуска обновления определяются в соответствии с общим планом разработки СПО.

4.6. Время реакции на Заявку определяется общей загрузкой СТП.

4.7. В процессе работы СТП формируется внутренняя база знаний и база часто задаваемых вопросов (FAQ), публикуемая на официальном сайте СПО.

5. УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Служба технической поддержки предоставляет следующие уровни обслуживания:

- Бесплатное обслуживание;
- Коммерческое обслуживание;
- Спецобращение.

5.2. Все Заявки классифицируются, в соответствии с уровнем обслуживания, определенным Соглашением о предоставлении технической поддержки специализированного программного обеспечения (Приложение № 1). Уровни обслуживания отличаются временем реакции на Заявку, уровнем решаемых проблем и зависят от категории клиента.

5.3. Бесплатное обслуживание предоставляется компаниям, имеющим академические лицензии СПО, либо срочные лицензии на демонстрационные версии СПО.

5.4. Коммерческое обслуживание предоставляется в рамках заключенных договоров на техническую поддержку и обслуживание СПО

5.5. Спецобращение предоставляется отдельным Пользователям – стратегическим партнерам.

Образец Соглашения о предоставлении технической поддержки специализированного программного обеспечения

1. Термины и определения

1. **Заявка (проблема)** – уведомление Пользователем СТП о возникшем Отказе Продукта, вопросе по работе Продукта;
2. **Обратный звонок** – вызов СТП ответственного специалиста Пользователя с использованием телефонной сети общего пользования;
3. **Отказ Продукта** – ошибка или сбой Продукта, вызванная конфликтом используемого оборудования и/или программного обеспечения;
4. **Пользователь** – компания (организация), использующая СПО и находящаяся на техническом сопровождении и поддержке;
5. **Продукт** – специализированное программное обеспечение "МОБиУС", переданное Пользователю;
6. **Специалист по Технической Поддержки (СТП)** – разработчик ПК "МОБиУС" или уполномоченное им лицо, осуществляющее техническое сопровождение и поддержку Пользователей СПО;
7. **СПО** – специализированное программное обеспечение "МОБиУС" (официальный сайт: <https://sbmg.ru/mobius>);
8. **Тикет-система** – информационная система технической поддержки. Предназначена для приема заявок от Пользователей через телекоммуникационные каналы связи, веб-интерфейс и пр. с ведением истории переписки и присвоением каждой Заявке уникального номера, статуса важности.

2. Уровни обслуживания

СТП предоставляет уровни обслуживания: Бесплатное, Коммерческое и Спецобращение:

Бесплатное обслуживание предполагает решение проблем восстановления работоспособности Продукта только после подтверждения ошибки в СПО, вопросов установки и настройки в рамках Руководства по установке и настройке Продукта, также оказывается помощь по работе с Продуктом в рамках Руководства пользователя. Обновление Продукта не проводится. Проблемы индивидуального характера не рассматриваются.

Регламентное время реакции на заявку – 12 рабочих часов.

Регламентное время решения проблемы (в случае ясности проблемы и без доработки Продукта) – 48 рабочих часов.

Коммерческое обслуживание - решаются вопросы установки и настройки Продукта, восстановления работоспособности Продукта, оказывается помощь по работе с продуктом в рамках руководства Пользователя. Обновление Продукта проводится в случае подтвержденной ошибки в СПО. Подлежат решению проблемы работы Продукта в случае недокументированных возможностей Продукта, либо возникновения отклонения функциональных возможностей Продукта от задокументированных.

Регламентное время реакции на заявку – 12 рабочих часов.

Регламентное время решения проблемы (в случае ясности проблемы и без доработки Продукта) – 24 рабочих часа.

Спецобращение - решаются вопросы установки и настройки Продукта, восстановления работоспособности Продукта, оказывается помощь по работе с продуктом в рамках руководства Пользователя. Обновление Продукта проводится в случае подтвержденной ошибки в СПО. Подлежат решению проблемы работы Продукта в случае обнаружения недокументированных возможностей Продукта, либо возникновения отклонения функциональных возможностей Продукта от задокументированных. Также решаются вопросы методологического плана и прикладного характера. При решении проблем могут предоставляться программы-патчи, направленные на решение возникших проблем и обеспечивающих доработки СПО до выхода очередного официального обновления Продукта.

Регламентное время реакции на заявку – 12 рабочих часов.

Регламентное время решения проблемы (в случае ясности проблемы и без доработки Продукта) – 16 рабочих часов.

Предоставление услуг поддержки со стороны СТП гарантирует качественное, своевременное и обязательное решение всех проблем, связанных с эксплуатацией СПО.

3. Услуги СТП

1. В рамках технической поддержки СТП предоставляет следующие услуги:
 - оказывает консультации по функциональным возможностям Продукта, информирует Пользователя о выходе новых версий и о расширении функциональных возможностей новых версий Продукта;
 - оказывает консультации по установке Продукта на рабочее место в объеме руководства по установке. Даются рекомендации по решению типовых проблем, возникающих при установке;
 - оказывает консультации по установке Продукта или его серверных модулей на сервер в объеме руководства по установке. Даются рекомендации по решению типовых проблем, возникающих при установке, версиям операционных систем, настройке драйверов;
 - проводит восстановление работоспособности Продукта в случае его Отказа;
 - дает рекомендации по параметрам настройки Продукта в рамках руководства по настройке;
 - выявляет и решает проблемы с лицензионным ключом при обновлении Продукта;
 - оказывает помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления;
 - устраняет ошибки, возникшие в процессе эксплуатации. Проводит диагностику с целью установления факта ошибки в работе Продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях;
 - разъясняет общие вопросы интеграции Продукта.
 - проводит пояснение функциональных возможностей модулей Продукта, если соответствующее описание отсутствует в документации;
 - разъясняет вопросы лицензирования Продукта;
 - разъясняет вопросы настройки безопасности при использовании Продукта;
 - принимает Заявки по совершенствованию функциональных возможностей Продукта.

2. Заявки на разработку дополнительных модулей принимаются СТП в виде технического задания.

3. Информирование Пользователя осуществляется с использованием электронной почты (Пользователь предоставил адрес для получения рассылки).

4. Порядок приема и обработки Заявок в СТП

1. Основанием для выполнения работ по технической поддержке является заявка Пользователя.

2. Заявкой считается:

- электронное письмо, отправленное на электронный адрес:
mobius-support@sbmg.ru;

- обращение через встроенную систему отслеживания ошибок на официальном сайте СПО <https://sbmg.ru/support>.

3. Перед направлением Заявки в СТП Пользователю РЕКОМЕНДУЕТСЯ изучить доступную информацию по формируемой проблеме в документации, руководствах, разделе «FAQ» на официальном сайте СПО и воспользоваться поиском на форуме СПО. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации или соответствующем обсуждении на форуме, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.

4. В Заявке должны быть сформулированы проблемы, требующие разъяснения и решения. Для оперативного решения проблемы Пользователь должен предоставить:

- описание и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);

- скриншоты и пояснения, которые могут помочь в решении проблемы.

Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG;

- периодичность возникновения проблемы;

- терминологию, используемую в Продукте;

- версию программного обеспечения Пользователя;

- критичность проблемы;

- контактные реквизиты, с указанием телефона, адреса электронной почты и ответственного лица Пользователя;

- дополнительно СТП может быть запрошена информация по настройкам общесистемного ПО, его версиям, аппаратно-программным ресурсам, версии антивирусной программы.

5. Заявки принимаются по электронной почте круглосуточно, 7 дней в неделю. Обработка заявок СТП производится с 9 до 17 часов по московскому времени ежедневно, кроме выходных и праздничных дней. Ответы на поступившие Заявки отправляются Пользователю в письменном виде с использованием электронной почты или обратным звонком в период с 9 до 17 часов по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней.

6. Время реакции на Заявку включает только рабочее время.

7. Техническая поддержка не оказывается по таким каналам как мессенджеры, сторонние форумы пользователей и пр. Заявки, переданные по указанным и подобным каналам.

8. При направлении заявки по электронной почте возможно возникновение проблемных ситуаций, связанных с работой сторонних почтовых сервисов или спам-

фильтров. Заявка считается принятой, только если Пользователь получил подтверждение о начале ее обработки.

9. Ответы на стандартные, часто задаваемые проблемы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-документации по продукту, на скачивание руководств, на обсуждение в форуме или раздел «FAQ» официального сайта СПО.

10. Заявки обрабатываются СТП в порядке их поступления. Регламентный срок решения проблемы зависит от уровня обслуживания Пользователя, однако, может изменяться в зависимости от критичности и сложности решаемой проблемы, необходимости передачи Заявки в Отдел разработки. В случае изменения регламентного срока выполнения Заявки СТП извещает Пользователя по предоставленным контактными данными о новом сроке решения проблемы.

11. Проблемы с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации работников СТП могут обрабатываться вне очереди.

12. Проблемы, которые не могут быть решены с использованием существующих функциональных возможностей Продукта, передаются СТП в виде Заявки разработчику ПО. Сроки выпуска обновления определяются в соответствии с общим планом разработки СПО

13. СТП не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа Пользователя, своевременность ответа разработчиков, необходимость подготовки и выпуска, тестирования обновления СПО и т.п.

14. Время реакции на Заявку определяется общей загрузкой СТП, но не может быть больше регламентного времени реакции, определенного для уровня обслуживания.

15. Выполнение Заявки может быть отложено по следующим причинам:

- невозможно воспроизвести описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к проекту Пользователя;
- Пользователь не может предоставить достаточно исходной информации для решения проблемы;
- проблема требует детальной диагностики, доработки функциональных возможностей и/или выпуска обновления Продукта;
- используется нелицензионная копия Продукта;
- проблема выходит за рамки технической поддержки;
- проблема описана некорректно или обсуждение проблемы проводится неконструктивно;
- несвоевременное предоставление информации Пользователем.

5. Особые условия исполнения обязательств по техническому сопровождению и поддержке

1. СТП не несет ответственности за отказы Продукта, связанные с некорректной работой программно-аппаратного комплекса Пользователя, его общесистемного или антивирусного программного обеспечения.

2. СТП не несет ответственности за отказы в работе Продукта, связанные с несоблюдением Пользователем требований Разработчика к аппаратному обеспечению,

требований к архитектуре рабочих станций, серверов и требований к системному программному обеспечению.

3. СТП не осуществляет консультирование по проблемам, относящимся к методологии выполнения работ, специфичным приемам моделирования, а также по проблемам, относящимся к программным продуктам других разработчиков.

6. Оценка качества работы СТП

1. Пользователю предоставляется возможность оценить предоставленный уровень технической поддержки. Пользователь может направить письмо в службу технической поддержки (mobius-support@sbmg.ru) с оценкой уровня качества предоставленной технической поддержки, либо с просьбой прокомментировать или содействовать в ускорении решения экстренных проблем.

2. Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работы СТП по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте программного продукта <https://sbmg.ru/support>