

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора

ООО НПФ «Реабилитационные технологии»

Приказ № 18/05/20-2

от «18» мая 2020 г.

/Емельянов А.В.



**РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ
ПОДДЕРЖКИ
ООО НПФ «Реабилитационные технологии»**

Нижний Новгород

2022 г.

Оглавление

1. Термины и определения	3
2. Общие положения.....	3
3. Время реакции и режим работы	4
4. Порядок подачи и приема заявок в службу технической поддержки...4	4
5. Круг решаемых задач.....	6
6. Оценка качества работы службы технической поддержки	7
7. Дополнительная информация	7
8. Заключительные положения.....	8

1. Термины и определения

Пользователь – заказчик или партнер, который приобрел продукцию компании «НПФ «Реабилитационные технологии».

Исполнитель – служба технической поддержки компании «НПФ «Реабилитационные технологии», обеспечивающая техническое сопровождение и техническую поддержку по продуктам.

Продукт – контроллеры, внешние модули расширения, датчики, программное обеспечение производства и разработки компании «НПФ «Реабилитационные технологии».

Заявка – это обращение Пользователя, отправленное через средства коммуникации службы техподдержки или e-mail.

Служба техподдержки – внутреннее подразделение «НПФ «Реабилитационные технологии», предназначенное для приема заявок от пользователей. С возможностью ведения истории переписки и присвоения каждой заявке уникального номера, приоритета, ответственного специалиста Исполнителя.

Ответственный специалист Исполнителя – закрепленный Исполнителем за Пользователем специалист службы технической поддержки.

Рабочий день - промежуток времени с 8-00 до 17-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.

Рабочий час - астрономический час в пределах Рабочего дня.

2. Общие положения

2.1 Служба технической поддержки компании «НПФ «Реабилитационные технологии» оказывает поддержку клиентам, партнёрам компании «НПФ «Реабилитационные технологии». В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые данным регламентом.

2.2 Перед подачей заявки в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в паспортах, руководствах по эксплуатации. Если проблема аналогична ситуации, описанной в руководстве, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ.

2.3 Решение вопросов, не касающихся продуктов компании ООО «НПФ «Реабилитационные технологии», необходимо адресовать соответствующим компаниям, разработчикам стороннего программного обеспечения и т. п. В рамках технической поддержки не решаются вопросы продуктов, созданных для конечного пользователя компаниями-партнерами, если только эти вопросы не касаются ошибок и проблем в работе продуктов «НПФ «Реабилитационные технологии».

2.4 Пользователь считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента осуществления первой заявки в Службу технической

поддержки (как через средства коммуникации, так и через email).

3. Время реакции и режим работы

3.1 Служба технической поддержки работает по рабочим дням с 8 до 17 часов московского времени, кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней РФ).

3.2 Заявки в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться заявки с высоким уровнем критичности, требующие незамедлительного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки.

3.3 Приоритет заявки устанавливает Пользователь при подаче заявки в службу технической поддержки.

3.4 Заявки, отправленные через службу технической поддержки, обрабатываются равнозначно заявкам, поданным по e-mail.

3.5 Специалисты технической поддержки вправе изменять уровень критичности заявки, если Пользователь, подавший заявку, не отвечает на запросы специалистов в течение 4-х рабочих часов.

3.6 Время решения заявки может зависеть от приоритета заявки, сложности решаемой проблемы, своевременности ответа Пользователя, необходимости обновления продукта.

3.7 Служба технической поддержки не может гарантировать время решения вопроса, т.к. на это могут влиять различные факторы (см. п 3.6)

3.8 Реакцией на заявку пользователя являются: уточняющие вопросы специалиста технической поддержки по заявке, рекомендации по устранению ошибок, отправка различных инструкций.

3.9 Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может составлять от нескольких часов до нескольких дней. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от пользователей системы. Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть дольше, если требуется подробная проработка проблемы.

4. Порядок подачи и приема заявок в службу технической поддержки

4.1. Основанием для выполнения работ является заявка пользователя продукта. Заявкой считается:

- Заявка через средства коммуникации службы техподдержки ООО «НПФ «Реабилитационные технологии»
- Заявка, направленная на электронную почту m@madin.ru

4.2. В одной заявке может решаться только одна проблема.

4.3. Служба технической поддержки может принять в активную работу только 3 заявки от одного Пользователя. Дальнейшие заявки будут решаться по мере закрытия предыдущих заявок.

4.4. В заявке должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов заявка должна включать следующую информацию:

- Точное название оборудования и его серийный номер (серийный номер устройства указывается на корпусе устройства).
- Версия встроенного программного обеспечения (прошивки) оборудования.
- Точное название программного обеспечения, которое используется и его версию.
- Название документа, которым руководствовались при настройке, подключении, конфигурации и обновлении программных продуктов и оборудования производства ООО «НПФ «Реабилитационные технологии».
- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности).
- Вопрос желательно задавать используя терминологию, принятую в продукте.
- При создании заявки необходимо включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь при решении проблемы, отправленные по электронной почте или иными средствами коммуникации.

4.5. Каждой полученной заявке присваивается уникальный идентификатор (ID). Полное содержание переписки может быть просмотрено на портале электронной службы техподдержки.

4.6. Заявки принимаются с 8 до 17 часов по московскому времени ежедневно (кроме выходных и праздничных дней). Ответы на поступившие вопросы Пользователя отправляются по электронной почте в период с 8 до 17 часов по московскому времени. Время реакции на заявку включает в себя только рабочее время.

4.9. Заявки в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления и их приоритета. Низкий приоритет – ответ поступит в течение 8 рабочих дней, средний приоритет – в течение 5 рабочих дней, высокий приоритет – в течение 3 рабочих дней, аварийный приоритет – в течение 2 рабочих дней.

4.10. Если Пользователь не отвечает в течение времени, положенного для обработки заявки, то заявка закрывается автоматически.

4.11. Если для решения проблемы необходима доработка программного обеспечения или оборудования, то время обработки заявки указывается дополнительно в заявке.

4.12. Решение вопросов заявки может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации

оборудования и отсутствует доступ к программному обеспечению или оборудования пользователя.

- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта.
- Пользователь нарушает требования по установке, монтажу, настройке продуктов.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.
- В обращении используется нецензурная лексика или оскорбления сотрудников компании.

5. Круг решаемых задач

5.1. В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказываются консультации по функциональным возможностям программного обеспечения и оборудования разработки и производства ООО «НПФ «Реабилитационные технологии».

Консультации оказываются в рамках функциональных возможностей, описанных в руководстве по эксплуатации.

- Оказываются консультации по установке, настройке, конфигурации программного обеспечения и оборудования разработки и производства ООО «НПФ «Реабилитационные технологии».

Консультации оказываются в рамках функциональных возможностей, описанных в руководстве по эксплуатации.

- Оказываются консультации по обновлению программного обеспечения и программного обеспечения (прошивки) контроллера. Специалисты технической поддержки могут отправить файл и инструкцию по обновлению для самостоятельного обновления программного обеспечения и программного обеспечения (прошивки) контроллера.

- Производится диагностика ошибок, возникающих в работе программного обеспечения и оборудования разработки и производства ООО «НПФ «Реабилитационные технологии».

- Даются рекомендации по решению проблем, возникающих при установке, настройке, конфигурации и обновлению программного обеспечения и оборудования разработки и производства ООО «НПФ «Реабилитационные технологии».

- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала продукта и документации

5.2. В рамках технической поддержки не решаются вопросы:

- Не производится установка стороннего программного продукта.
- Не производится подготовка и перенос архивных копий системы или программного продукта.
- Не оказываются консультации по ошибкам, возникающих при организации канала связи между объектовым оборудованием и программным обеспечением разработки и производства ООО «НПФ «Реабилитационные технологии».
- Не оказываются консультации по ошибкам, возникающие из-за нарушений системных требований при установке программного обеспечения разработки и производства ООО «НПФ «Реабилитационные технологии».
- Не производится удаленная установка, настройка, конфигурация программного обеспечения и оборудования разработки и производства ООО «НПФ «Реабилитационные технологии».
- Не производится удаленное обновление программного обеспечения и программного обеспечения (прошивки) контроллера.
- Не решаются вопросы настройки сервера и серверного ПО для работы системы обновлений.
- Не решаются вопросы, связанные с самостоятельным ремонтом оборудования разработки и производства ООО «НПФ «Реабилитационные технологии».
- Не решаются вопросы, связанные с установкой, настройкой, конфигурацией и обновлением старого оборудования, снятого с производства (см. Приложение № 1).

6. Оценка качества работы службы технической поддержки

Компания ООО «НПФ «Реабилитационные технологии» уделяет большое внимание качеству работы службы технической поддержки и обеспечению высокого уровня обслуживания всех категорий пользователей программного продукта и оборудования. После решения вопроса обращения мы просим вас оставить отзыв о работе службы технической поддержки в этом же обращении.

7. Дополнительная информация

Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работе службы технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте компании ООО «НПФ

«Реабилитационные технологии»: <https://www.madin.ru/>

8. Заключительные положения

8.1. Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по технической поддержке без уведомления и согласования с Пользователем.

8.2. Качество услуг по технической поддержке зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем.

8.3. Исполнитель имеет право вносить изменения в настоящий Регламент в одностороннем порядке путем опубликования новой редакции Регламента на официальном сайте компании ООО «НПФ «Реабилитационные технологии» (<https://www.madin.ru/>).

8.4. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте компании ООО «НПФ «Реабилитационные технологии» (<https://www.madin.ru/>).