

РЕГЛАМЕНТ

ГАРАНТИЙНОЙ И ПОСТГАРАНТИЙНОЙ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ DPA

1. Термины и определения

Рабочий день.

«Рабочий день» означает каждый из дней с понедельника по пятницу, исключая официальные нерабочие дни.

Рабочий час.

«Рабочий час» означает каждый из часов рабочего дня в промежутке с 9:00 до 18:00.

DPA.

DPA означает программное обеспечение (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2017661183), лицензия на использование которых предоставляется заказчику в соответствии с Лицензионным соглашением

Документация.

«Документация» означает руководства пользователя, предоставляемые Исполнителем лицензиатам DPA. Документация доступна для скачивания на <https://help2.rundpa.com>.

Ошибка.

«Ошибка» означает любое поддающееся проверке и воспроизводимое существенное несоответствие DPA спецификациям на него.

При этом, «Ошибкой» не считается никакое подобное несоответствие, вызванное:

(i) использованием или эксплуатацией DPA совместно с каким-либо другим программным обеспечением или кодом либо в какой-либо среде, кроме той, для работы в которой предназначено DPA согласно Документации или которая рекомендована в Документации,

(ii) изменениями, внесенными в DPA без согласования с Исполнителем, либо

(iii) какой-либо ошибкой, дефектом или сбоем в программном обеспечении третьих сторон, используемом совместно с Программным обеспечением.

Исправление Ошибок.

«Исправление Ошибок» означает изменение, дополнение или удаление части кода Программного обеспечения в целях обеспечения его существенного соответствия действующим спецификациям либо ту или иную процедуру или программу, которая, будучи осуществленной в процессе обычной эксплуатации DPA, устраняет какое-либо существенное неблагоприятное воздействие на заказчика, вызванное той или иной Ошибкой. Исправление Ошибки может принимать форму собственно исправления, временного или окончательного решения, либо пакета обновления.

Лицензионный договор.

«Лицензионный договор» означает лицензионный договор, в соответствии с которым заказчику предоставляется лицензия на использование программного обеспечения DPA.

Первая линия поддержки.

Специалисты заказчика, которые обеспечивают поддержку Исполнителя на предприятии и централизуют все вопросы, пересылаемые Исполнителю, а также являются связующим звеном между Заказчиком и Исполнителем по данному сервисному договору.

Актуализация.

«Актуализация» может состоять из исправлений для DPA или Документации в их основные или промежуточные версии. Информация об обновлениях доступна Заказчику на <https://rundpa.com/ru/versions-and-releases>

Обновление.

«Обновление» означает любое изменение программного обеспечения DPA.

Основная Версия.

«Основная Версия» это версия, содержащая новые функциональные возможности и (или) улучшения. Некоторые Основные Версии могут иметь новые конфигурации, и нуждаются в полной переустановке. При этом изменяется целая часть номера версии, например, от 4.0 до 5.0.

Промежуточная версия.

«Промежуточная Версия» это версия, содержащая расширения существующих функций, исправления ошибок, лучшие параметры быстродействия и совместимости с программным обеспечением сторонних производителей. При обновлении на новую промежуточную версию меняется дробная часть номера версии, например: от 4.0.0 до 4.0.1 или 4.1.0 на 4.1.1.

Исправление.

«Исправление» — это комплекс мер, направленных на устранение ошибки.

2. Описание услуг

Стандартный пакет по гарантийной и постгарантийной поддержке DPA включает в себя следующие услуги:

1. Исправление ошибок программного обеспечения DPA.
2. Консультации специалистов заказчика по функциям системы.
3. Право на получение обновлений основных и промежуточных версий.
4. Периодическое обновление промежуточных версий DPA.

3. Обработка заявок заказчика

Работы по технической поддержке осуществляются на основании заявок об Ошибках, отправляемых исполнителю (почте или через web-интерфейс технической поддержки). Каждая заявка должна содержать подробное описание возникающей ошибки. Каждой поступающей заявке присваивается индивидуальный номер. При необходимости Исполнитель может запросить дополнительную информацию (например, снимки экрана, журнал ошибок и т.д.).

Заявки принимаются только от ответственных лиц.

Стадии работы по заявкам заказчика:

1. Регистрация заявки: Время после получения заявки от Заказчика, в течение которого заявке присваивается уникальный номер. После Исполнитель приступает к этапу анализ заявки.
2. Анализ заявки: Время, в течение которого Исполнитель анализирует Ошибку и начинает собирать необходимую информацию и / или данные. Заказчик обязан передать информацию об актуальной версии DPA, а также все необходимые данные о проявлении Ошибки, которые доступны на компьютере, где возникла ошибка, станке или на сервере.
3. Решение: время после завершения анализа заявки, в течение которого Исполнитель готовит исправление, обновление, временное решение проблемы или детальный план обновления.

4. Линии поддержки

Наименование линии	Контактное лицо	Обязанности
1 Линия поддержки		Идентификация запросов пользователей; Первичный анализ проблемы; Сбор исходных данных о проблеме; Перенаправление запроса на внутренние службы, если проблема не связана с DPA. (Например проблема с сетью или Windows) Консультации пользователей по работе с интерфейсом системы; Проверка исправлений после обновления.
2-3 Линия поддержки	https://sd.rundpa.com/	Ведение журнала запросов; Координация запросов на поддержку; Решение технических проблем в рамках роли связанных с конфигурацией системы; Решение технических проблем, связанных с исходным кодом системы

5. Виды обращений

Предусмотрено 2 вида обращений

1. Консультация

2. Ошибка

Другие виды обращений не поддерживаются

6. Контакты

Контактное лицо	Контакты
Дежурный техподдержки	https://sd.rundpa.com/
Организационные вопросы	+7 343 287 61 73 dpa@x-tensive.com