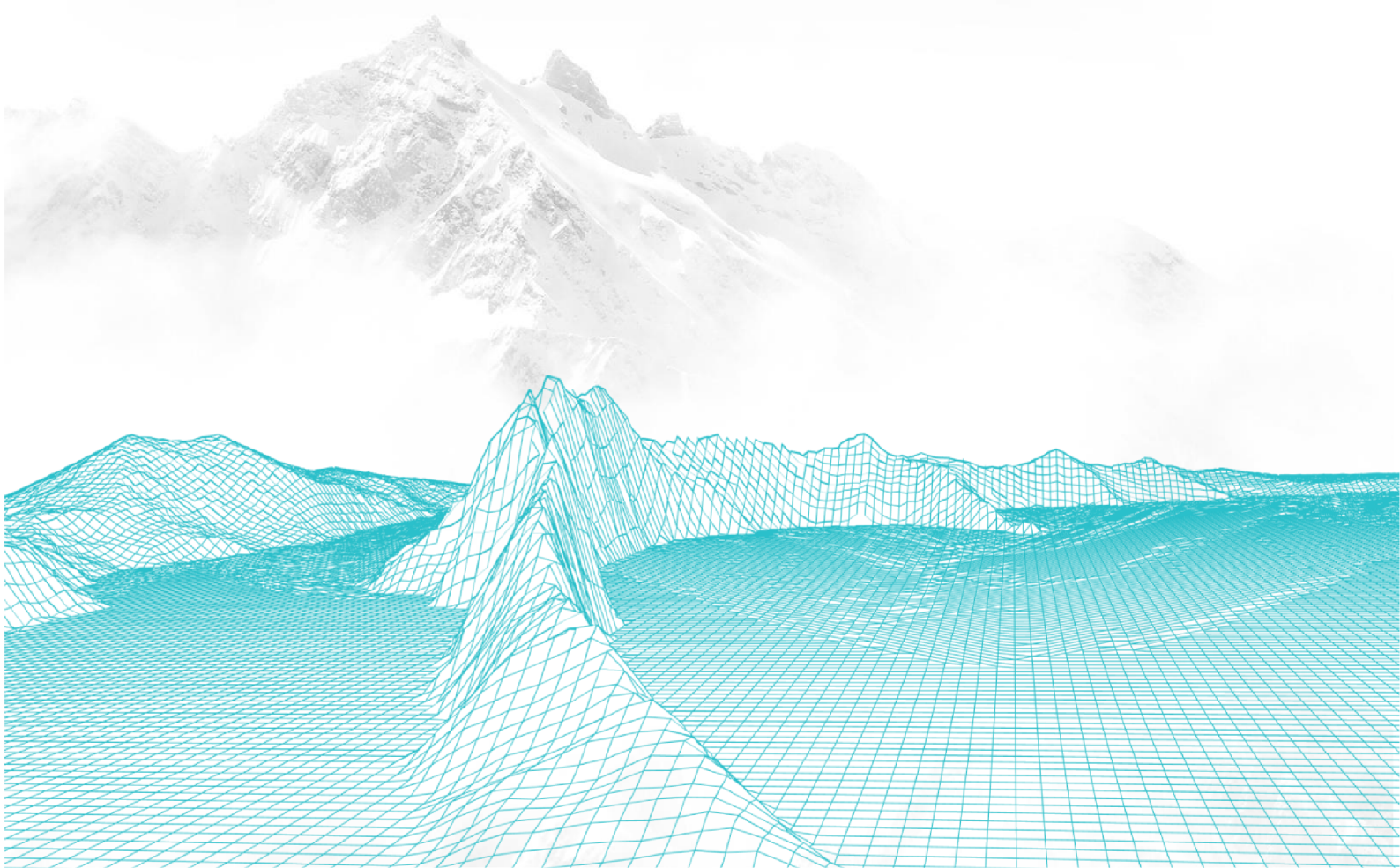


Программное обеспечение
FORTEIA

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Москва 2026



Содержание

НАЗНАЧЕНИЕ И СОСТАВ РЕГЛАМЕНТА.....	3
ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ.....	4
1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	6
1.1. Обязательства FORTEIA.....	6
1.2. Ограничения	6
1.3. Обязательства Технологического партнера	7
2. ПЕРИОД ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, ПОСТАНОВКА НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ	8
2.1. Регистрация в Техническом центре.....	8
2.2. Период технической поддержки	8
3. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	9
3.1. Порядок оказания технической поддержки	9
3.2. Технические консультации	10
3.3. Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО.....	11
3.4. Удаленная поддержка.....	11
4. ПАКЕТЫ ПОДДЕРЖКИ	13
5. КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	15

НАЗНАЧЕНИЕ И СОСТАВ РЕГЛАМЕНТА

Настоящий документ устанавливает условия и порядок технической поддержки программного обеспечения FORTEIA.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

В настоящем документе используются следующие термины и сокращения:

Термин	Определение
1-й уровень поддержки	Специалисты Технологического партнера, осуществляющие регистрацию поступающих обращений, информационно-справочную поддержку пользователей, решение типовых проблем и эскалацию обращений на 2-й уровень поддержки при невозможности их самостоятельного решения
2-й уровень поддержки	Специалисты Технологического партнера, осуществляющие диагностику и решение выявленных проблем путем удаленного подключения к программно-аппаратному комплексу с установленным ПО, выезд на объект для замены аппаратных компонентов ПАК, а также эскалацию обращений на 3-й уровень поддержки при невозможности их самостоятельного решения
3-й уровень поддержки	Специалисты Технического центра, осуществляющие диагностику и решение нетиповых проблем путем удаленного подключения к программно-аппаратному комплексу с установленным ПО, разбора логов и нотификаций, а также эскалацию обращений на 4-й уровень поддержки при невозможности их самостоятельного решения
4-й уровень поддержки	Специалисты Технического центра, осуществляющие решение выявленных и подтвержденных нетиповых проблем путем доработки программного кода
Валидированная платформа	Оборудование, прошедшее проверку на совместимость и корректную работу с ПО FORTEIA, что подтверждается сертификатом совместимости
График поддержки	Стандартный временной период выполнения тех или иных видов технологических операций и организационных действий по поддержанию работоспособности ПО в соответствии с купленным пакетом поддержки
Место эксплуатации	Объект, где физически установлено и эксплуатируется ПО
Неисправность	Ошибка или сбой в работе программного обеспечения, который может привести к неправильному функционированию или прекращению функционирования системы
Некорректная работа	Состояние, при котором программное обеспечение не выполняет свои функции должным образом
Оборудование	Компьютерное оборудование, установленное у Технологического партнера

Ошибка, сбой ПО	Непредвиденная или нежелательная остановка работы ПО, которая вызывает нарушение или прекращение функционирования ПО или компьютерной системы в целом
Патч	Локальное обновление или модификация программного обеспечения, которая устраняет проблемы или улучшает функциональность
Период поддержки	Срок, в течение которого оказывается поддержка ПО
Программно-аппаратный комплекс, ПАК	Набор технических и программных средств, работающих совместно для выполнения определенных задач
Система	Комплекс аппаратных и программных компонентов, используемых Технологическим партнером
Технический центр	Структурное подразделение Компании, предоставляющее поддержку ПО
Технологический партнер	Организация, на оборудовании которой установлено ПО
Фикс-релиз	Исправление основной версии ПО с устраненной корневой причиной некорректной работы
FORTEIA, ПО	Программное обеспечение, установленное на Оборудовании Технологического партнера для обеспечения последним своих функций

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

1.1. Обязательства FORTEIA

Техническая поддержка ПО включает:

- разработку документации: создание и обновление документации по системе для пользователей и администраторов;
- консультации инженеров службы поддержки по вопросам обновления и сбоев ПО, а также устранения ошибок в работе ПО в зависимости от пакета поддержки;
- удаленную поддержку с функциями удаленного мониторинга, диагностики и устранения неисправностей;
- анализ работы системы и оптимизацию её производительности.

1.2. Ограничения

Техническая поддержка ПО не предоставляется при возникновении неисправности в результате случайности или небрежности Технологического партнера или третьих лиц, а также причин, которые нельзя отнести к нормальным условиям эксплуатации:

- проблем, относящихся к другому оборудованию, программному обеспечению, совместно с которым используется ПО;
- монтажа, модификации, эксплуатации, ремонта оборудования с нарушением инструкций производителя или технических спецификаций, что может привести к сбоям или некорректной работе ПО;
- несоблюдения имеющихся у Технологического партнера требований производителя в части поддержки минимального уровня конфигурации или обновления программного обеспечения;
- отсутствия своевременного технического обслуживания Оборудования;
- использования ПО в условиях, в порядке или для целей, для которых оно не предназначено.

АО «Интер групп» не будет иметь обязательств по технической поддержке в отношении:

- ПО, которое установлено на оборудовании, не предназначенном для его использования (например, оборудование отсутствует в списке Валидированных платформ);
- ПО, которое используется в неподдерживаемых средах (например, версия ПО других производителей устарела). Для осуществления поддержки специалист Технического центра может потребовать перехода на использование поддерживаемой среды;

- ПО, с которого была удалена или на котором была изменена оригинальная идентификационная маркировка и/или информация о лицензии.

АО «Интер групп» не несет ответственности за работоспособность ПО и осуществление технической поддержки в следующих случаях:

- Технологический партнер несвоевременно (позднее 24 часов) оповещает Технический центр о неисправностях ПО;
- Технологический партнер не предоставляет своевременный (не позднее 24 часов) удалённый доступ к месту эксплуатации ПО для проведения специалистами Технического центра ремонтно-восстановительных и/или регламентных работ с учетом возможных требований секретности;
- Технологический партнер не оказывает Техническому центру содействие, требуемое для реализации им своих обязательств в рамках поддержки, в том числе не способствует идентификации и решению проблемы;
- Технологический партнер не предоставляет Техническому центру информацию со списком контактных лиц (инженеров), которые должны получать поддержку от Технического центра, открывать и в дальнейшем управлять сервисными заявками, а также участвовать в решении технических проблем. Представители Технологического партнера, получающие поддержку от Технического центра в рамках настоящего Регламента, не ознакомлены с данным документом;
- Технологический партнер несвоевременно (позднее 24 часов) уведомляет об изменении списка своих уполномоченных представителей по вопросу поддержки.

1.3. Обязательства Технологического партнера

- Технологический партнер обязан своевременно (не позднее 24 часов) оповещать Технический центр обо всех неисправностях ПО для наиболее качественного и быстрого разрешения проблем.
- Технологический партнер обязан предоставить своевременный (не позднее 24 часов) удалённый доступ к месту эксплуатации ПО для проведения специалистами Технического центра ремонтно-восстановительных и/или регламентных работ с учетом возможных требований секретности.
- Технологический партнер обязуется оказывать Техническому центру любое содействие, которое может потребоваться для реализации им своих обязательств в рамках поддержки, в том числе способствовать специалистам Технического центра в идентификации и решении проблемы.
- Технологический партнер обязан предоставить Техническому центру информацию со списком контактных лиц (инженеров), которые будут получать поддержку от Технического центра, открывать и в дальнейшем управлять сервисными заявками, а также участвовать в решении технических проблем. Представители Технологического партнера, получающие поддержку от Технического центра в рамках настоящего Регламента, должны быть ознакомлены с данным документом.
- Технологический партнер обязуется своевременно (не позднее 24 часов) уведомлять об изменении списка своих уполномоченных представителей по вопросу поддержки.

2. ПЕРИОД ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, ПОСТАНОВКА НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

2.1. Регистрация в Техническом центре

Обязательными условиями постановки ПО на техническую поддержку служит факт наличия регистрации ПАК, на котором установлено поддерживаемое ПО в учетной базе Технического центра, а также наличие лицензии на ПО. При отгрузке ПАК с установленным ПО FORTEIA Технологический партнер обязан предоставить в Технический центр следующую информацию:

- номер лицензии;
- состав оборудования, на котором будет использоваться ПО;
- наименование заказчика и место эксплуатации ПО;
- заполненный чек-лист (приложение к Акту приема-передачи).

Данная процедура необходима для того, чтобы не допустить задержек в обработке сервисных заявок. При изменении регистрационных данных в процессе поддержки необходимо заново провести процедуру регистрации для поддержания актуальности информации в учетной базе, а также получения своевременной и качественной технической поддержки ПО.

2.2. Период технической поддержки

Продолжительность периода технической поддержки ПО определяется договором поставки. Информация о датах начала и окончания периода поддержки предоставляется Техническим центром по запросу Технологического партнера, указанием дат в договоре поставки.

3. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Поддержка ПО может быть оказана как в рамках предлагаемых при покупке ПО пакетов поддержки, так и при дальнейшей эксплуатации. Также возможно оказание поддержки на разовой платной основе.

Осуществление поддержки происходит по номеру сервисного контракта или серийного номера продукта. Срок предлагаемых пакетов поддержки составляет 1, 3 или 5 лет и может быть продлен при дальнейшей непрерывной эксплуатации.

Если поддержка была прервана, то может быть возобновлена после проведения проверки и восстановления (при необходимости) на платной основе до надлежащего рабочего состояния.

3.1. Порядок оказания технической поддержки

Регистрацию обращений выполняет специалист 1-го уровня технической поддержки на стороне Технологического партнера.

Специалист 1-го уровня технической поддержки выполняет первичный сбор информации, необходимой для диагностики проблемы, консультирует по вопросам эксплуатации ПО, предоставляет типизированные решения и при невозможности самостоятельного решения эскалирует обращение на 2-й уровень технической поддержки.

Специалист 2-го уровня технической поддержки на стороне Технологического партнера выполняет подключение к системе инициатора обращения (удаленно или физически на объекте) для расширенной диагностики и решения проблемы с ПО. Специалисты 2-го уровня технической поддержки также осуществляют выезд на объект для замены неисправных аппаратных частей ПАК. При невозможности самостоятельного решения проблемы с ПО специалист 2-го уровня технической поддержки эскалирует обращение на 3-й уровень технической поддержки.

Специалист 3-го уровня технической поддержки на стороне Технологического партнера выполняет удаленное подключение к системе инициатора обращения для расширенной диагностики и решения проблемы. Результаты анализа проблемы и проделанной работы по обращению передаются Технологическому партнеру. Если выявленная проблема связана с неисправностью аппаратной части ПАК, специалисты 3-го уровня поддержки возвращают обращение на 2-й уровень технической поддержки на стороне Технологического партнера. При невозможности самостоятельного решения проблемы с ПО специалист 3-го уровня технической поддержки эскалирует обращение на 4-й уровень технической поддержки.

Специалист 4-го уровня технической поддержки на стороне Технического центра выполняет решение выявленной и подтвержденной проблемы путем доработки программного кода. Результаты проделанной работы по обращению передаются Технологическому партнеру. Решение проблемы может быть выполнено непосредственно на ПАК инициатора обращения путем установки патча или предоставлено в рамках выпуска фикс-релиза для соответствующей версии ПО, о чем Технический центр уведомляет Технологического партнера.

3.2. Технические консультации

При возникновении проблем, связанных с полной или частичной потерей работоспособности ПО, а также по вопросам базового администрирования ПО Технологический партнер обращается в Технический центр, который:

- осуществляет регистрацию заявки;
- выполняет диагностику работы ПО;
- дает рекомендации по шагам устранения или настройки ПО.

При подаче заявки в Технический центр Технологический партнер передает следующую информацию о неисправной системе:

- подробное описание неисправности;
- описание проведенных Технологическим партнером работ по решению проблемы и их результаты;
- диагностическую информацию (логи и т. п.).

Если установлено, что причиной неисправности может являться некорректная работа ПО, Технический центр связывается с Технологическим партнером в сроки, соответствующие его пакету поддержки, для выполнения углубленной диагностики и устранения проблемы.

Технический центр оповещает Технологического партнера обо всех изменениях в статусе переданной ему в работу заявки.

Технический центр принимает заявки любым из указанных ниже способов:

- по электронной почте **sales@intera.systems**;
- с помощью авторизированной учетной записи в системе учета заявок Технического центра.

В процессе обработки заявки Технологический партнер должен сделать все возможное, чтобы передать любую дополнительную информацию, которая относится к проблеме и поможет уменьшить время диагностики и устранения неисправности.

При необходимости сбора дополнительной информации о возникшей проблеме специалисты Технического центра выполняют удаленное подключение к ПАК Технологического партнера. Удаленное подключение производится при участии ответственного лица от Технологического партнера.

После проведения диагностики проблемы специалисты Технического центра передают представителю Технологического партнера окончательное или предварительное заключение о дальнейшем способе решения проблемы, в том числе рекомендации по проведению ремонтно-восстановительных работ на месте эксплуатации.

Технический центр примет все возможные меры к скорейшему восстановлению работоспособности ПО, однако не гарантирует конкретных сроков. Способ решения проблемы определяется Техническим центром самостоятельно. Рекомендации Технического центра являются обязательными для выполнения Технологическим партнером. Невыполнение рекомендаций может:

- повлиять на время диагностики неисправности;
- привести к несвоевременности или невозможности устранения неисправности;
- отразиться в целом на качестве поддержки Технологического партнера;
- стать поводом для изменения схемы оказания поддержки.

После того как специалист Технического центра предоставит рекомендации и/или произведет соответствующую поддержку в рамках разрешения сервисной заявки, он запрашивает у Технологического партнера подтверждение того, что данное решение помогло устранить проблему.

Если не удастся связаться с Технологическим партнером после трех попыток в течение одной недели, то Технический центр оставляет за собой право самостоятельно закрыть заявку. Если Технологический партнер считает, что проблема не решена, исходную заявку можно открыть повторно.

3.3. Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО

Техническая поддержка ПО включает предоставление обновлений и модификаций ПО, что направлено на предотвращение потенциальных проблем, обеспечение новых функциональных возможностей и улучшение производительности Оборудования и ПО.

Технологический партнер должен использовать новые версии ПО с соблюдением лицензионных соглашений. Предоставление обновлений и модификаций ПО осуществляется:

- по заявке Технологического партнера в электронном виде в случае необходимости расширения функциональности (такие работы являются предметом отдельного соглашения на платной основе и не входят в стандартные пакеты технической поддержки);
- в случае обнаружения неисправностей, которые требуют обновления ПО, в ходе обработки сервисной заявки. Технический центр оставляет за собой право рекомендовать Технологическому партнеру использование той или иной версии ПО;
- по рекомендации производителя ПО для устранения потенциальных проблем в работе системы.

Предоставление обновлений и модификаций ПО производится в соответствии с пакетами поддержки ПО согласно Графику поддержки, указанному в Таблице 1 настоящего Регламента.

3.4. Удаленная поддержка

Поддержка включает в себя мониторинг, диагностику и удаленное решение проблем посредством удаленного подключения специалистов Технического центра к сервисным модулям Оборудования или специальным терминалам удаленного управления ПО.

Использование удаленной поддержки позволяет существенным образом сократить время диагностики и поиска решения проблемы.

Удаленная поддержка обеспечивается за счет использования электронных средств связи.

Удаленная поддержка осуществляется в соответствии с уровнем поддержки по Графику поддержки, указанному в Таблице 1 настоящего Регламента. После настройки удаленных соединений Технологический партнер должен предоставить в Технический центр всю необходимую для осуществления удаленной поддержки Техническим центром информацию. В случае обнаружения неисправностей во время удаленного мониторинга или проведения процедуры удаленной диагностики Оборудования и ПО специалисты Технического центра передают представителю Технологического партнера окончательное или предварительное заключение о дальнейшем способе решения проблемы, в том числе рекомендации по проведению ремонтно-восстановительных работ на месте эксплуатации, при необходимости дальнейшие совместные действия по устранению неисправности.

4. ПАКЕТЫ ПОДДЕРЖКИ

Существует два пакета поддержки - базовый и стандартный (см. Таблица 1).

Таблица 1. Пакеты поддержки

	Базовый	Стандартный
Режим работы (время принятия заявок)	9x5 (9:00 – 18:00 Мск) в рабочие дни	9x5 (9:00 – 18:00 Мск) в рабочие дни
Время реакции (время, которое проходит от момента подачи заявки клиентом до момента первой реакции)	До 6 часов	До 4 часов
Время восстановления работоспособности ПО (зависит от уровня заявки в SD)	Восстановление в течение 5 рабочих дней	Восстановление в течение 5 рабочих дней
Предоставление обновления ПО по мере выхода новых релизов	Да	Да

Уровни заявок в Service Desk

Инцидент 1 (критический) – авария или сбой, угрожающие потерей или длительной недоступностью данных. Система полностью неработоспособна, информационные системы и сервисы недоступны.

Инцидент 2 – угрозы потери данных нет. Системы функционируют, однако имеются серьезные неполадки в их работе, резко снижена производительность, отдельные сервисы недоступны.

Запрос на обслуживание – угрозы потери данных нет; обращение не связано со сбоем в функционировании сервисов: необходимость консультации, выгрузка данных, настройка, разбор с нотификациями и логами.

Консультация – работоспособность оборудования не нарушена. Требуются информационно-консультативные услуги по документации, уточнение информации по СХД, доработка документации.

Время восстановления работоспособности и обработка заявок

Инцидент 1 и 2 — согласно уровню купленной поддержки.

Запрос на обслуживание — от 1 до 5 рабочих дней, если не требуется доработка кодовой базы ПО. Если требуется доработка ПО с обновлением версии, следующий квартал после обнаружения проблемы.

Консультация – по мере готовности документации.

5. КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Качество поддержки Технологического партнера зависит от совместной оперативной работы как Технологического партнера, так и службы Технического центра. Технологический партнер должен способствовать наиболее быстрому разрешению проблем, возникающих при поддержке ПО. Вследствие этого Технический центр обязуется довести до сведения Технологического партнера рекомендации, исполнение которых обеспечит максимальную оперативность поддержки:

- наличие квалифицированных и обученных специалистов при работе с Техническим центром, имеющих базовые знания и компетенции в области технологий администрирования информационных структур;
- эффективное взаимодействие с Техническим центром для скорейшей диагностики неисправности и решения проблемы, отслеживание выполнения заявок и контакт с Техническим центром до разрешения проблемы;
- информирование представителя Технического центра обо всех возможных последствиях проведения процедур (простое оборудования, возможности потери данных и т.д.).
- обеспечение возможности проведения регламентных работ на Месте эксплуатации для анализа текущего состояния ПО по требованию представителя Технического центра.

Технический центр не несет никакой ответственности перед Технологическим партнером за невыполнение, а также ненадлежащее или несвоевременное выполнение Технологическим партнером этих рекомендаций.

Информация, содержащаяся в данном документе, является правильной на дату публикации. Условия поддержки могут быть изменены в рамках отдельного соглашения Сторон.