

Служба технической поддержки АСКОН

Основная задача Службы технической поддержки (СТП) АСКОН — оказание услуг по технической поддержке программных продуктов, поставляемых компанией.

Предоставление услуг поддержки со стороны производителя гарантирует качественное, своевременное и обязательное решение всех вопросов, связанных с эксплуатацией программных продуктов.

Служба технической поддержки оказывает Заказчикам три вида поддержки:

- для всех Заказчиков — **базовую**,
- в течение года с момента приобретения ПО — **гарантийную**,
- по отдельно заключаемому договору — **индивидуальную**.

Базовая техническая поддержка

Базовая техническая поддержка осуществляется сотрудниками технической поддержки поставщика ПО, предоставляется бесплатно лицензионным пользователям ПО АСКОН, не снятого с поддержки.

Уровень обслуживания

- Режим оказания технической поддержки — 5 x 8 x 16:
 - 5 дней в неделю, 8 часов в день;
 - время первого ответа на запрос — не более 16 рабочих часов;
 - время на закрытие запроса не регламентируется;
 - график работы — 10:00–18:00 с понедельника по пятницу (часовой пояс поставщика ПО).
- Способ оказания технической поддержки:
 - по телефону поставщика ПО;
 - по e-mail поставщика ПО.
- Перечень предоставляемых услуг:
 - консультации по инсталляции и удалению ПО;
 - приём замечаний по работе ПО;
 - приём предложений по изменению функционала ПО.

Гарантийная техническая поддержка

Гарантийная техническая поддержка осуществляется сотрудниками технической поддержки поставщика ПО, предоставляется бесплатно лицензионным пользователям ПО АСКОН в течение одного года после приобретения Программного продукта или Пакета обновлений.

Уровень обслуживания

- Режим оказания технической поддержки — 5 x 8 x 8 x 40:
 - 5 дней в неделю, 8 часов в день;
 - время первого ответа на запрос — не более 8 рабочих часов;
 - время на закрытие запроса — 40 рабочих часов;
 - график работы — 10:00–18:00 с понедельника по пятницу (часовой пояс поставщика ПО).
- Способ оказания технической поддержки:
 - по телефону поставщика ПО;
 - по e-mail поставщика ПО;
 - в офисе поставщика ПО (по предварительной договоренности);
 - через личный кабинет пользователя на web-портале АСКОН.
- Перечень предоставляемых услуг:
 - регистрация представителей Заказчика в [ServiceDESK](#);

- доступ к закрытой части [Базы знаний СТП](#);
- консультации по инсталляции и удалению ПО;
- консультации по базовому функционалу ПО;
- прием замечаний по работе ПО;
- прием предложений по изменению функционала ПО;
- обработка неограниченного количества запросов на поддержку;
- информационное сопровождение.

Индивидуальная техническая поддержка

Индивидуальная техническая поддержка осуществляется на платной основе, в соответствии с договором на обслуживание. Договор заключается с региональным офисом АСКОН, дилерским центром или Центральной службой технической поддержки АСКОН. Услуги и условия их предоставления описываются в соглашении об уровне сервиса (SLA), являющемся приложением к договору на обслуживание.

Уровень обслуживания и способ оказания технической поддержки

В соответствии с SLA.

- Типовой перечень предоставляемых услуг:
 - дополнительные каналы оказания ТП (интернет-пейджеры, посредством удаленного доступа на компьютеры Заказчика);
 - закрепление за предприятием выделенного сотрудника СТП;
 - проведение на предприятии установки обновлений;
 - проведение «миниобучений» сотрудников предприятия;
 - гарантированное посещение предприятия сотрудником СТП;
 - настройка и адаптация ПО под задачи Заказчика;
 - предоставление отчетов по обращениям в СТП от сотрудников Заказчика за указанный период.

Терминология

Запрос на поддержку — любое обращение пользователя в службу технической поддержки. Запросы бывают следующих типов:

- **Ошибка** — обращение в службу технической поддержки, связанное со сбоем при установке или запуске ПО; невозможностью работы с ПО; с несоответствием поведения ПО описанному в документации, не связанному с неправильной эксплуатацией ПО, неисправностью оборудования и программного обеспечения сторонних производителей и их настройками.
- **Запрос информации** — обращение, вызванное необходимостью предоставления дополнительной информации по функционалу ПО.
- **Предложение** — обращение, в котором содержится предложение по добавлению или изменению функционала ПО, направленное на его усовершенствование.

Обработка запроса — прием запроса и его регистрация, работа по запросу с инициатором запроса, фиксирование результата по запросу.

Информационное сопровождение — информирование зарегистрированных в ServiceDESK сотрудников предприятия о всех сервис-паках, обновлениях ПО, появлении нового ПО, мероприятиях АСКОН, приглашения на мероприятия.