

## **Регламент технической поддержки многофункционального ПО «Квант Медиа ТВ».**

### **1. Общие положения.**

- 1.1. Служба технической поддержки Лицензиара оказывает поддержку Лицензиату на основании действующего между сторонами настоящего Договора.
- 1.2. В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые данным регламентом, согласно установленным уровням обслуживания (SLA - Service Level Agreement).
- 1.3. Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки, необходимо адресовать соответствующим специалистам и разработчикам стороннего программного обеспечения и т.п.

### **2. Уровни обслуживания (SLA).**

- 2.1. Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания (SLA – Service Level Agreement). Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение (и другими параметрами) и зависят от категории клиента и/или категории проблемы.

- 2.2. Режим работы службы технической поддержки:

По рабочим дням с 10 до 18 часов московского времени. Кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России).

Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки (SLA). Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности устройств.

Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

- 2.3. Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала ПО «Квант Медиа ТВ», передаются для решения в отдел разработки Лицензиара, с последующим выпуском обновления ПО «Квант Медиа ТВ». Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки многофункционального ПО «Квант Медиа ТВ».

- 2.4. Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента, необходимость подготовки и выпуска обновления ПО «Квант Медиа ТВ» и т.п.

Время реакции технической поддержки определяется общей загрузкой и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от клиентов или пользователей системы. Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть дольше,

но не больше максимального времени реакции определенного для данного уровня технической поддержки. В указанных случаях нет необходимости обращаться в службу поддержки по телефону или через электронную почту, это не ускорит процесс решения проблемы.

## **2.5. Служба технической поддержки предоставляет следующие уровни обслуживания (SLA):**

### **2.5.1. оперативная поддержка**

- Решаются вопросы экстренного характера:
- если в результате сбоя (но не по вине самого пользователя) становится полностью невозможной работа ПО «Квант Медиа ТВ».
- Если обнаружена критическая ошибка в работе ПО «Квант Медиа ТВ» (и подтверждена сотрудниками техподдержки) - оказывается консультация по восстановлению нормальной работы ПО «Квант Медиа ТВ». Сюда относятся ошибки, которые нельзя обойти (например, использованием другого элемента интерфейса пользователя или другой функции ПО «Квант Медиа ТВ»).

Максимальное время реакции на обращение – 4 рабочих часа.

### **2.5.2. стандартная поддержка**

- Рассматриваются проблемы, возникшие при работе ПО «Квант Медиа ТВ»;
- вопросы разработки/доработки ПО «Квант Медиа ТВ»;
- общие вопросы установки и настройки ПО «Квант Медиа ТВ».

Максимальное время реакции на обращение – 8 рабочих часов.

### **2.5.3. Консультирование по общим вопросам**

Уровень поддержки присваивается обращению, если вопрос выходит за рамки технической поддержки, требует пояснения общих вопросов использования ПО «Квант Медиа ТВ».

Консультации оказываются в порядке поступления обращений. Обращение с другим SLA может быть переведено на данный уровень технической поддержки сотрудника технической поддержки, если вопрос не подпадает под соответствующие категории других уровней.

Максимальное время реакции на обращение – 40 рабочих часов (до пяти календарных дней, не считая выходные и праздничные дни).

### **2.5.4. Разработка**

Данный уровень поддержки присваивается в случае если обращение переведено под контроль отдела разработки.

Максимальное время реакции на обращение – 24 рабочих дня.

## **3. Круг решаемых задач.**

### **3.1. Вопросы установки и настройки**

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказываются консультации по установке ПО «Квант Медиа ТВ». Консультации оказываются в объеме руководства по установке.

- Даются рекомендации по типовым проблемам возникающим при установке.
- Оказываются общие консультации по совместимости ПО «Квант Медиа ТВ» с внешними устройствами и интернет-сервисами.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не производится установка программного ПО «Квант Медиа ТВ» на устройства пользователей.
- Не производится подготовка и перенос архивных данных пользователя.
- Не производится диагностика стороннего программного обеспечения, в том случае, если оно не было включено в комплект поставки ПО «Квант Медиа ТВ».

### 3.2. Вопросы обновления и восстановления ПО «Квант Медиа ТВ».

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказывается помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректного установления обновления.
- Оказываются консультации по восстановлению работы пользовательских устройств в случае сбоев в работе ПО «Квант Медиа ТВ».

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не решаются проблемы соединения с сервером, проблемы настройки соединения через прокси.

### 3.3. Ошибки программного ПО «Квант Медиа ТВ».

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Ошибки, возникающие в процессе эксплуатации.  
Сбой в работе и восстановление работы проекта. Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин вызвавших сбой в работе.
- Ошибки ПО «Квант Медиа ТВ».  
Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе ПО «Квант Медиа ТВ». Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Ошибки установки ПО «Квант Медиа ТВ». Выдаются только общие рекомендации в соответствии с руководством по установке и документацией по ПО «Квант Медиа ТВ». Предлагаются уже известные методы решения аналогичных проблем.
- Ошибки в работе сторонних программных продуктов.

### 3.4. Теоретические вопросы работы с системой

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Производится пояснение функционала ПО «Квант Медиа ТВ», если соответствующее описание отсутствует в документации.
- Разъясняются вопросы лицензирования ПО «Квант Медиа ТВ».
- Разъясняются вопросы настройки ПО «Квант Медиа ТВ» в случае возникновения затруднений при работе с соответствующей документацией и руководствами.
- Разъясняются вопросы настройки безопасности при использовании ПО «Квант Медиа ТВ».

- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала ПО «Квант Медиа ТВ».
- Работа с документацией, пополнение документации.

#### **4. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки.**

4.1. Основанием для выполнения работ является обращение Лицензиата или конечного пользователя ПО «Квант Медиа ТВ». Работа с обращениями ведется в специальном разделе техподдержки на сайте компании. Обращение может быть создано любым из перечисленных способов:

- с использованием формы «Задать вопрос специалисту» на сайте (предпочтительный способ);
- по электронной почте;
- по телефону.

4.2. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов, обращение должно включать следующую информацию:

- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности).
- Вопрос желательно задавать используя терминологию, принятую в ПО «Квант Медиа ТВ».
- Номер используемой версии ПО «Квант Медиа ТВ».
- Дополнительно, службой технической поддержки может быть запрошена информация по настройкам ПО «Квант Медиа ТВ», обстоятельствам возникновения проблемы, используемому внешнему оборудованию и конфигурации локальной сети, в которую включено пользовательское устройство, а так же маршрутизаторов, шлюзов и другого коммутирующего оборудования.

4.3. На каждое письмо или обращение, принятое службой технической поддержки, автоматически генерируется и высылается на адрес пользователя письмо с подтверждением о принятой проблеме и указанием назначенного уровня обслуживания.

4.4. При получении обращения в службе технической поддержки, пользователь получает уведомление о начале ее обработки и указанному обращению присваивается уникальный идентификатор (TID). Идентификатор необходимо сохранять в заголовке письма во время последующей переписки со службой технической поддержки по данному вопросу. Полное содержание переписки может быть просмотрено на сайте в интерфейсе технической поддержки.

4.5. Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам (например, телефон, ICQ, форум, Skype, Whatsapp, Telegram и другие внешние сервисы сообщений). Вопросы, заданные по этим каналам не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе техподдержки. Подобные средства связи рассматриваются только как средства общения и общих консультаций.

4.6. При создании обращения или при отправке обращения по электронной почте можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG, PDF.

4.7. При подаче запроса по E-mail, обращение должно содержать корректную информацию о зарегистрированном пользователе ПО «Квант Медиа ТВ»: адрес электронной почты, логин пользователя, если есть, и т.п. Указанная информация используется для однозначной идентификации пользователя и присвоения соответствующего уровня обслуживания (SLA).

4.8. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу документации по ПО «Квант Медиа ТВ», на скачивание руководств, на обсуждение в форуме или раздел FAQ, сайты разработчиков программного обеспечения.

4.9. Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования.
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для ПО «Квант Медиа ТВ».
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию ПО «Квант Медиа ТВ», внесены изменения в код ПО «Квант Медиа ТВ», операционной системы.
- Используется нелегальная копия ПО «Квант Медиа ТВ».
- 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, и/или обсуждение вопроса проводится с использованием ненормативной лексики

4.10. В случае работы по обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Проблема считается принятой, только если вы получили письмо о регистрации с уникальным номером обращения. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в системе поддержки. В случае возникновения проблем с доставкой почтовых сообщений рекомендуется перенести решение проблем на сайт и производить отправку сообщений и контроль ответов через интерфейс службы техподдержки.