

Регламент
технической поддержки оборудования ООО «СИТИС Спрут»

РТП-01

г. Екатеринбург

«25» декабря 2013г.

1. Общие положения

- 1.1. Техническая поддержка, по использованию оборудования и элементов АСМК СИТИС: Спрут "СИТИС Спрут" (далее Оборудование), оказывается в соответствии с договором поставки на это оборудование.
- 1.2. Технической поддержки осуществляется по рабочим дням с 10 до 17 часов по времени г. Екатеринбурга.
- 1.3. Техническая поддержка Уровня 1 осуществляется бесплатно.
- 1.4. Техническая поддержка Уровней 2 и 3 осуществляется бесплатно или на платной основе по усмотрению ООО «СИТИС Спрут».

2. Объем технической поддержки

- 2.1. В зависимости от решаемых задач техническая поддержка подразделяется на уровни:
 - 2.1.1. **Уровень 1** – Исправление выявленных неточностей, ошибок или несоответствий в документации на Оборудование, отсутствие или неполнота необходимой информации в документации.
 - 2.1.2. **Уровень 2** – Экспертная помощь в вопросах внедрения Оборудования на объекте. Консультация специалистов монтажных организаций по вопросам монтажа и ввода в эксплуатацию поставленного Оборудования.
 - 2.1.3. **Уровень 3** - Консультация специалистов проектных организаций по вопросам применения и использования Оборудования в рамках вновь разрабатываемых или перерабатываемых проектов.
- 2.2. В составе технической поддержки не рассматриваются вопросы, полученные Заявителем от третьих лиц. Если Заявитель не может ответить третьему лицу на вопросы связанные с применением, монтажом, работоспособностью Оборудования после изучения документации на оборудование, то в техническую поддержку может быть задан вопрос по соответствующей теме Заявителем от своего имени.
- 2.3. В составе технической поддержки не рассматриваются запросы на предоставление сертификатов (в том числе заключений и подобных документов) на Оборудование, без указания ссылки на нормативный документ, в соответствии с которым требуется сертификация, и ссылки на документ (части документа), на соответствие которым должна быть выполнена сертификация.
- 2.4. В составе технической поддержки не рассматриваются запросы на предоставление информации о ценах и сроках поставки оборудования.
- 2.5. В случае оказания технической поддержки на платной основе Заявитель не освобождается от требований по объему и порядку предоставления информации в службу технической поддержки.

3. Порядок оказания технической поддержки Уровня 1

- 3.1. Техническая поддержка Уровня 1 выполняется после получения заявки и необходимых исходных данных от уполномоченного сотрудника юридического лица или частного лица.
- 3.2. Заявка направляется на электронный адрес support@sitis.ru
- 3.3. Ответ по заявке и текущая переписка специалистов технической поддержки направляется на адрес электронной почты, с которого пришла заявка
- 3.4. Специалисты технической поддержки могут обращаться с уточняющими запросами на телефонные номера, указанные в заявке.

- 3.5. При подаче запроса Заявитель должен оформить его согласно следующим правилам:
- 3.5.1. В письме должен быть указана информация о Заявителе - фамилия, имя отчество, название организации для представителей юридического лица.
 - 3.5.2. В письме должен быть указан номер, дата создания и полное наименование документа относительно которого производится данная Заявка.
 - 3.5.3. В письме должна быть указана информация о специалисте, составившем запрос – фамилия, имя, (при желании отчество), должность, отношение к юридическому лицу (например: сотрудник, привлеченный специалист по договору подряда на выполнение работ, «мне дали попользоваться Оборудованием» и т.п.), контактные данные (номер телефона для связи). В дальнейшем все уточняющие переговоры будут вестись с этим специалистом.
 - 3.5.4. В письме должна быть указана дата составления запроса.
 - 3.5.5. В письме должно быть приведено подробное и понятное описание сути претензии, замечания или рекомендации. При этом обязательна ссылка на нормативные документы, стандарты и требования, действующие на текущий момент на территории РФ, с указанием пунктов противоречащих или не соответствующих пунктам из рассматриваемой в заявке документации.
- 3.6. Служба технической поддержки направляет сообщение о принятии или непринятии запроса на поддержку Уровня 1 на адрес электронной почты Заявителя в течение 3 рабочих дней. При сообщении о том, что заявка не принята к рассмотрению, указываются причины отказа с указанием ссылки на номера пунктов настоящего регламента.
- 3.7. Служба технической поддержки направляет ответ на запрос в срок не более 30 (тридцати) рабочих дней.
- 3.8. Как правило, срок подготовки ответа составляет не более пяти рабочих дней. Большой срок (тридцать рабочих дней) указан в предыдущем пункте на случай отпуска ключевого сотрудника, болезни и подобных временных обстоятельств.
- 3.9. После направления запроса Заявитель должен отвечать на вопросы специалистов службы технической поддержки в разумный срок, обычно это один или два дня. Не рекомендуется направлять запрос перед уходом в отпуск, командировкой, при других подобных обстоятельствах делающих невозможным предоставление необходимой уточняющей информации специалистам технической поддержки по их запросу.
- 3.10. Запросы в Службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления.
- 3.11. Результатом технической поддержки является ответ специалиста по запросу
- 3.12. В ответе на запросы Уровня 1 указывается следующая информация:
- 3.12.1. Фамилия, имя сотрудника.
 - 3.12.2. Дата составления ответа
 - 3.12.3. Уровень запроса в результате рассмотрения.
 - 3.12.4. Статус запроса – запрос принят и обработан, запрос принят и не обработан из-за недостаточности информации, запрос не принят из-за некорректного поведения пользователя, или подобные обстоятельства. Указывается, выявлена или нет ошибка в документации
 - 3.12.5. В случае выявления ошибки – предполагаемые сроки и формы её исправления (по согласованию с лицом ответственным за разработку соответствующей документации).

4. Порядок оказания технической поддержки Уровня 2

- 4.1. Техническая поддержка Уровня 2 выполняется после получения заявки и необходимых исходных данных от уполномоченного сотрудника юридического

- лица, осуществляющего монтаж или ввод в эксплуатацию Оборудования АСМК «СИТИС Спрут».
- 4.2. Техническая поддержка Уровня 2 выполняется в форме:
- 4.2.1. Ответов на обращения, высланные на адрес электронной почты support@sitis.ru
- 4.2.2. Ответов на обращения Заявителей на форуме на сайте ООО «СИТИС Спрут»
- 4.2.3. Ответов на обращения Заявителей по телефону, указанному на сайте ООО «СИТИС Спрут».
- 4.3. Вне зависимости от формы обращения заявка должна содержать следующие обязательные элементы:
- 4.3.1. Информация о Заявителе - фамилия, имя отчество, название организации и занимаемая должность, для представителя юридического лица.
- 4.3.2. Полное наименование и территориальное размещение объекта, на котором производится монтаж оборудования.
- 4.4. Ответ по заявке направленной на адрес электронной почты и текущая переписка специалистов технической поддержки направляется на адрес электронной почты, с которого пришла заявка.
- 4.5. Срок ответа о принятии или отказе по заявке, направленной по электронной почте, не должен превышать 3 рабочих дней с момента обращения. При сообщении о том, что заявка не принята к рассмотрению, указываются причины, также указываются ссылки на номера пунктов настоящего регламента.
- 4.6. При ответе по телефону специалист технической поддержки должен представиться.
- 4.7. Специалисты технической поддержки могут обращаться с уточняющими запросами на телефонные номера, указанные в заявке.
- 4.8. При запросе численных значений параметров работы оборудования службой технической поддержки принимается только точные измеренные значения запрашиваемых величин (221 Вольт, 11 шт, 12.7 метра). Не принимаются значения вида – «несколько», «порядка 20», «около» и т.п.
- 4.9. При подаче запроса по электронной почте Заявитель должен оформить его согласно следующим правилам:
- 4.9.1. Запрос должен содержать информацию о Заявителе - фамилия, имя отчество, название организации и занимаемая должность, для представителя юридического лица.
- 4.9.2. Запрос должен содержать полное наименование и территориальное размещение объекта, на котором производится монтаж оборудования.
- 4.9.3. В запросе должна быть указана роль организации, которую представляет Заявитель относительно объекта, на котором производится монтаж (проектировщик, подрядчик, субподрядчик, технический надзор и т.д.)
- 4.9.4. Если монтируемое оборудование приобреталось третьей стороной, в заявке должно быть указано наименование этой организации и по возможности юридические отношения с организацией выполняющей монтаж (субподрядчик, дочернее предприятие и т.п.)
- 4.9.5. В письме должна быть указана дата составления запроса.
- 4.9.6. Для некоторых случаев требуется предоставление проектной документации и/или исполнительной схемы на смонтированное оборудование. В этом случае к рассмотрению принимаются только должным образом оформленная проектная документация, содержащая наименование организации разработавшей проект, фамилии и подписи разработчиков, штамп заказчика «в производство работ» и т.п.
- 4.9.7. При формировании заявки должно быть однозначное сопоставление оборудования, о котором идет речь в заявке, его расположению в проекте.

- 4.9.8. К заявке допускается приложение фото и/или видео материалов, помогающих в описании запроса по существу. В этом случае каждая фотография или видеофайл должны иметь уникальное название, соответствующее содержанию (например «шкаф Ш12. Внешний вид», «Узел заземления в точке Т1»).
- 4.9.9. Если при работе с Оборудованием возникает периодическая ошибка, нужно прислать фотографию, подтверждающую данный факт, а также описание последовательности действий и внешних условий для воспроизведения отказа при дальнейшей экспертизе.
- 4.10. Служба технической поддержки направляет ответ на запрос в срок не более 30 (тридцати) рабочих дней.
- 4.11. Как правило, срок подготовки ответа составляет не более пяти рабочих дней. Большой срок (тридцать рабочих дней) указан в предыдущем пункте на случай отпуска ключевого сотрудника, болезни и подобных временных обстоятельств.
- 4.12. После направления запроса Заявитель должен отвечать на вопросы специалистов службы технической поддержки в разумный срок, обычно это один или два дня. Не рекомендуется направлять запрос перед уходом в отпуск, командировкой, при других подобных обстоятельствах делающих невозможным предоставление необходимой уточняющей информации специалистам технической поддержки по их запросу.
- 4.13. Запросы в Службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления.
- 4.14. Результатом технической поддержки является ответ специалиста по запросу
- 4.15. В ответе на запросы Уровня 2 указывается следующая информация:
- 4.15.1. Фамилия, имя сотрудника.
- 4.15.2. Дата составления ответа
- 4.15.3. Уровень запроса в результате рассмотрения.
- 4.15.4. Статус запроса – запрос принят и обработан, запрос принят и не обработан из-за недостаточности информации, запрос не принят из-за некорректного поведения пользователя, или подобные обстоятельства.
- 4.15.5. В случае выявления ошибки связанной с оборудованием, программным обеспечением оборудования или документацией – предполагаемые сроки и формы её исправления (по согласованию с лицом ответственным за разработку).
- 4.15.6. В случае обнаружения ошибок в проектной документации или правилах выполнения работ по монтажу и эксплуатации оборудования – письменное заключение с указанием места ошибки и рекомендациями по её устранению.
- 4.16. Специалист службы поддержки передает информацию непосредственному руководителю о всех фактах некорректного общения или непредставления запрошенной информации.

5. Порядок оказания технической поддержки Уровня 3

- 5.1. Техническая поддержка Уровня 3 выполняется после получения заявки и необходимых исходных данных от уполномоченного сотрудника юридического лица, осуществляющего разработку проектной документации на оборудование объектов мониторинга с применением Оборудования АСМК «СИТИС Спрут».
- 5.2. Техническая поддержка Уровня 3 выполняется в форме:
- 5.2.1. Ответов на обращения, высланные на адрес электронной почты support@sitis.ru
- 5.2.2. Ответов на обращения Заявителей на форуме на сайте ООО «СИТИС Спрут»
- 5.2.3. Ответов на обращения Заявителей по телефону, указанному на сайте ООО «СИТИС Спрут».

- 5.3. Вне зависимости от формы обращения заявка должна содержать следующие обязательные элементы:
- 5.3.1. Информация о Заявителе - фамилия, имя отчество, название организации и занимаемая должность, для представителя юридического лица.
 - 5.3.2. Полное наименование и территориальное размещение объекта, для которого осуществляется проектирование.
- 5.4. Ответ по заявке направленной на адрес электронной почты и текущая переписка специалистов технической поддержки направляется на адрес электронной почты, с которого пришла заявка.
- 5.5. Срок ответа о принятии или отказе по заявке направленной по электронной почте не должен превышать 3 рабочих дней с момента обращения. При сообщении о том, что заявка не принята к рассмотрению указываются причины, также указываются ссылки на номера пунктов настоящего регламента.
- 5.6. Ответ на телефонный звонок Заявителя осуществляется специалистами технической поддержки при возможности в рабочие дни с 10-00 до 17-00 по времени г. Екатеринбурга. При разговоре более 10 минут специалист имеет право прервать ответ, чтобы освободить линию для других пользователей или попросить от собеседника направить запрос по электронной почте.
- 5.7. При ответе по телефону специалист технической поддержки должен представиться.
- 5.8. Специалисты технической поддержки могут обращаться с уточняющими запросами на телефонные номера, указанные в заявке.
- 5.9. При подаче запроса по электронной почте Заявитель должен оформить его согласно следующим правилам:
- 5.9.1. Запрос должен содержать информацию о Заявителе - фамилия, имя отчество, название организации и занимаемая должность, для представителя юридического лица.
 - 5.9.2. Запрос должен содержать полное наименование и территориальное размещение объекта, для которого осуществляется проектирование.
 - 5.9.3. В письме должна быть указана дата составления запроса.
 - 5.9.4. Для некоторых случаев требуется предоставление рабочей версии проектной документации. В этом случае к рассмотрению принимаются только подписанные документы, содержащие наименование организации разработавшей проект.
- 5.10. Служба технической поддержки направляет ответ на запрос в срок не более 30 (тридцати) рабочих дней.
- 5.11. Как правило, срок подготовки ответа составляет не более пяти рабочих дней. Большой срок (тридцать рабочих дней) указан в предыдущем пункте на случай отпуска ключевого сотрудника, болезни и подобных временных обстоятельств.
- 5.12. После направления запроса Заявитель должен отвечать на вопросы специалистов службы технической поддержки в разумный срок, обычно это один или два дня. Не рекомендуется направлять запрос перед уходом в отпуск, командировкой, при других подобных обстоятельствах делающих невозможным предоставление необходимой уточняющей информации специалистам технической поддержки по их запросу.
- 5.13. Запросы в Службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления.
- 5.14. Результатом технической поддержки является ответ специалиста по запросу
- 5.15. В ответе на запросы Уровня 3 указывается следующая информация:
- 5.15.1. Фамилия, имя сотрудника.
 - 5.15.2. Дата составления ответа
 - 5.15.3. Уровень запроса в результате рассмотрения.

- 5.15.4. Статус запроса – запрос принят и обработан, запрос принят и не обработан из-за недостаточности информации, запрос не принят из-за некорректного поведения пользователя, или подобные обстоятельства.
- 5.15.5. Ответ ответственного лица по существу заданного вопроса.
- 5.15.6. В случае обнаружения ошибок в проектной документации – письменное заключение с указанием места ошибки.
- 5.16. Специалист службы поддержки передает информацию непосредственному руководителю о всех фактах некорректного общения или непредставления запрошенной информации.

6. Отказ от технической поддержки

В технической поддержке может быть отказано по следующим причинам:

- 6.1. Запрос оформлен не по правилам данного регламента.
- 6.2. Отсутствует информация, которая должна быть указана в запросе.
- 6.3. Представлена недостоверная информация.
- 6.4. Заявитель не отвечает на вопросы специалиста технической поддержки.
- 6.5. Заявитель не может предоставить достаточно информации для диагностики проблемы.
- 6.6. Вопрос не является запросом на техническую поддержку.
- 6.7. Заявитель не выполняет рекомендации сотрудников технической поддержки.
- 6.8. Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно
- 6.9. Заявитель ранее при обращении в техническую поддержку не ответил на запросы специалистов технической поддержки, или сделал это в некорректной форме.

Директор ООО «СИТИС Спрут»

Грачев В. Ю.

