**Правила работы технической поддержки**

**ПАКЕТ ПРОГРАММ «ЛОГОС»**

Предоставление технической поддержки гарантирует качественное, своевременное и обязательное решение всех запросов Пользователя в объеме и в сроки, указанные в настоящих правилах.

**Режим оказания технической поддержки**

Прием запросов осуществляется круглосуточно.

Обработка и решение запросов проводится с понедельника по четверг с 8-30 до 17 часов Московского времени, в пятницу с 8-30 до 16 часов Московского времени, кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России).

**Состав технической поддержки**

В техническую поддержку пакета программ ЛОГОС входят следующие типы запросы:

* ответы на вопросы по интерфейсу или документации Продукта;
* оказание консультаций Пользователей по возникающим вопросам в ходе установки, настройки, обновления Продукта, функционалу модулей Продукта, пользовательской документации, вопросам лицензирования;
* решение инцидентов, возникших из-за неверных действий пользователя или некорректной работы продукта;
* прием запросов на доработку (расширение) функциональности Продукта;
* предоставление обновлений и новых версий Продукта;
* предоставление доступа к информационным ресурсам технической поддержки, включая Портал пользователя, Базу знаний, Центр обновлений и загрузок.

Состав доступных для Пользователя типов запросов определяется уровнем его технической поддержки. Уровень технической поддержки определяется видом лицензии пакета программ «Логос» и наличием договора на оказание услуг технической поддержки.

В состав технической поддержки **не входят следующие типы запросов:**

* решение инженерных задач Пользователя;
* изменение программного кода продукта для решения отдельных задач Пользователя;
* исследование ошибок в работе продукта в случае его установки Пользователем на неподдерживаемые системные конфигурации;
* консультация по вопросам разработки технического задания на внедрение продукта и интеграции продукта со сторонним ПО;
* установка, диагностика и настройка сервера и рабочих мест;

**Порядок подачи и обработки обращений в техническую поддержку**

Регистрация и обработка запросов Пользователя осуществляется по телефону технической поддержки, через электронную почту технической поддержки, через Портал пользователя по контактам, указанным на странице <https://logos-support.ru/> .**При регистрации запросу присваивается идентификатор и сообщается Пользователю. Дальнейшее общение по запросу ведется со ссылкой на этот идентификатор.**

Приформировании запроса Пользователь должен сообщить сотруднику Центра поддержки следующие данные:

* полное наименование организации (предприятия) Пользователя;
* номер и тип договора;
* ФИО Пользователя (контактного лица);
* телефон и (или) адрес электронной почты для связи с указанием предпочтительного способа связи;
* версию установленного Продукта и номер сборки интересующего компонента;
* тип и версию системной конфигурации, в которой установлен Продукт.
* подробное описание запроса, в т.ч. пошаговое описание действий, приводящих к появлению проблемы.
* скриншоты, графические пояснения и другие файлы, которые могут помочь в решении проблемы. В этом случае скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG. Размер всех вложений не должен превышать 20 Мб. При необходимости передачи файлов больших размеров способ передачи должен быть согласован с сотрудником Центра поддержки;

При необходимости оператором может быть дополнительно запрошена следующая информация:

* полный набор исходных данных, необходимых для воспроизведения ошибки (для сеткогенератора – *CAD*-модель, для решателей – сеточная модель, включая параметры решателя и т.д.), при наличии;
* выдаваемое продуктом сообщение об ошибке (диагностическое сообщение или лог-файл), файл дампа памяти, созданный продуктом, при наличии;
* дополнительную информацию по настройкам программно-аппаратного комплекса и версиям системного программного обеспечения, системы управления заданиями, развернутых на оборудовании Пользователя при необходимости.

Центр поддержки клиентов пакета программ ЛОГОС предоставляет ответ на запрос Пользователя в течение времени, определенного для типа запроса. При решении сложных и нестандартных запросов время подготовки ответа может быть увеличено. В этом случае сотрудник сообщает и аргументирует другие сроки для подготовки ответа.

**После подготовки ответа на запрос сотрудник информирует Пользователя по указанным в запросе контактным данным. При согласии Пользователя с решением или при отсутствии реакции Пользователя в течении 5 рабочих дней работа над запросом прекращается. После прекращения работы над запросом сотрудник направляет в адрес Пользователя анкету обратной связи о качестве работы.**

**Ответы на вопросы, в случае наличия их в пользовательской документации или в базе знаний, могут предоставляться в виде ссылок на соответствующие разделы пользовательской документации или базы знаний.**

**Решение по запросу в техническую поддержку может быть не принято или его принятие отложено по следующим причинам:**

* невозможно повторить описанную проблему на аналогичной системной конфигурации;
* Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
* Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию программного продукта, Пользователем самостоятельно внесены изменения в продукт;
* используется нелицензионная копия программного продукта;
* вопрос не входит в состав типов запросов технической поддержки;
* Пользователь несвоевременно предоставляет информацию, необходимую для решения запроса.

**Время решения запросов**

Техническая поддержка осуществляется в соответствии с временем реакции и временем решения запросов. Время реакции составляет 3 часа, время решения для ответов на вопросы и оказания консультаций составляет 1 рабочий день, для всех остальных запросов от 3 рабочих дней.

**Оценка качества работы службы техподдержки**

Центр поддержки клиентов ЛОГОС уделяет большое внимание качеству работы технической поддержки и обеспечению высокого уровня обслуживания Пользователей. После решения обращения, мы просим Вас оценить нашу работу в анкете обратной связи. Если обращение закрыто по вашему мнению преждевременно, вы можете открыть это же обращение повторно и уточнить вопрос. При наличии у вас замечаний по работе технической поддержки вы можете обратиться в службу контроля качества Центра поддержки по адресу quality@logos-support.ru

**Термины**

Продукт - пакет программ «Логос»

Пользователь - юридическое или физическое лицо, имеющее лицензию на использование Продукта и/или действующий договор на техническую поддержку Продукта с Заказчиком, либо имеющее доступ к информационному ресурсу «Облачная платформа»