

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Поддержание жизненного цикла комплексной логистической платформы «ВизорЛабс Цифровое бурение и ремонт (VizorLabs Digital Drilling & well service)» необходимо для:

- обеспечения бесперебойной работы;
- обеспечения гарантий безопасного функционирования;
- обеспечения возможности дальнейшего развития и модификации;

Обозначенные цели достигаются следующим путём:

- разработкой и выпуском обновлений и доработок платформы;
- разработкой и выпуском обновлённых версий пользовательских инструкций;
- устранением логических ошибок в работе платформы.

Классификация Запросов по степени критичности

1. Критичный приоритет - Критическая неисправность (Система полностью неработоспособна или не функционирует критическая подсистема).

Если для ситуации найдено временное решение, восстанавливающее работоспособность для пользователей, приоритет Заявки может быть понижен Исполнителем.

2. Высокий приоритет - Одна или несколько некритичных подсистем не работает или производительность работы критической подсистемы недостаточна.

3. Средний приоритет - Снижение производительности некритических подсистем, неработоспособность одной или нескольких функций системы.

4. Низкий приоритет - Инцидент, не подпадающий ни под один из перечисленных выше и/или услуги по внесению изменений в систему, установка обновлений и исправлений, и иные услуги, требующие планирования и предварительного согласования сроков выполнения.

Порядок оказания Услуг Технической поддержки

1. Горячая линия

В случае возникновения ситуации в процессе эксплуатации Оборудования и ПО, с которой сам Заказчик справиться не может, Заказчик имеет право запросить Исполнителя по телефону Горячей Линии об оказании технической поддержки.

Телефон: +7 (926) 280-33-87

Электронная почта: info@vizorlabs.ru

Сайт: <https://vizorlabs.ru/>

Почтовый адрес: Москва, Балакиревский пер., д.21

В случае изменения контактов Службы Технической поддержки, которые находятся в ведении Исполнителя, Исполнитель обязуется предоставлять новую контактную информацию Заказчику в сроки до трех дней в письменной форме.

Запросы в Службу технической поддержки принимаются только от ответственных лиц Заказчика, данные которых указаны выше. Запросы от ответственных лиц, не указанных в Договоре, не принимаются.

При обращении в Службу технической поддержки, Заказчик должен придерживаться правила: на одну проблему регистрируется один Запрос.

Если для решения Инцидента необходим выезд на площадку Заказчика, то Заявка переводится в статус «Отложена» до момента согласования условий и сроков приезда специалиста Исполнителя на площадку Заказчика.

Порядок обработки Заявок

Заказчик отправляет все Заявки на Горячую Линию. Заявки могут отправляться на Горячую линию по телефону, электронной почте либо Заказчик может открывать заявки самостоятельно на портале технической поддержке Исполнителя <https://support.satel.org>. При отправке Заявки Критического уровня, Заказчик в любом случае обязан продублировать Запрос по телефону.

Исполнитель регистрирует каждую Заявку в системе, присваивает ей уникальный номер и немедленно сообщает этот номер Заказчику.

Уровень критичности определяется Заказчиком, но может быть изменен по взаимному согласованию Сторон.

Заказчик может обращаться на Горячую Линию и узнавать о статусе решения Заявки по ее уникальному номеру или осуществлять контроль за решением проблемы через информационную систему Исполнителя.

Если решение по Заявке не может быть предоставлено немедленно, то Исполнитель назначает ответственное лицо со стороны Исполнителя, который связывается с ответственным лицом Заказчика в течение Времени Реагирования в соответствии со степенью критичности Заявки.

В процессе устранения Инцидента Исполнитель имеет право запросить у Заказчика диагностическую информацию, необходимую ему для решения Инцидента, как-то логи, файлы конфигурации, трейсы, схемы организации связи и т.п.

На время сбора диагностической информации Запрос устанавливается в Статус «Ожидает ответа клиента».

Если Заказчику требуется в ходе указанных мероприятий заменить неисправное оборудование, данному Запросу устанавливается Статус «Отложена» до момента замены неисправного оборудования.

Заявка может быть закрыта только после того, как Заказчик убедится в устранении Инцидента и даст согласие на закрытие Заявки.

В случае если Заказчик не предоставляет запрашиваемую Исполнителем информацию в течение 5 рабочих дней и не сообщает о причинах задержки, Запрос может быть закрыт Исполнителем автоматически в одностороннем порядке.

Фактическое Время решения Заявки определяется как промежуток времени между отправкой Заявки на Горячую Линию и отправкой подтверждения закрытия Заявки со стороны Заказчика за вычетом времени нахождения Заявки в статусе «Ожидает ответа клиента», «Отложена».

Виды статусов Заявок

1. Новая – Статус Заявки, поданной уполномоченным лицом Заказчика, подразумевающий пройденный этап классификации обращения в техническую поддержку.

2. В работе - Заявка, принятая в обработку технической поддержкой.

3. Выполнена - Работа по обработке Заявки проведена, решение предоставлено.

4. Ожидает ответа клиента – Статус Заявки, при котором ожидается дополнительная информация от Заказчика.

5. Возобновлена – Статус Заявки, вновь принятой в работу.

6. Отложена - Работы по Заявке приостановлены до получения необходимой информации, проведения ряда необходимых мероприятий либо выполнения других необходимых действий.

Гарантийное обслуживание платформы осуществляется силами штатных специалистов в количестве: 10

Техническая поддержка платформы осуществляется силами штатных специалистов в количестве: 6

Модернизация платформы осуществляется силами штатных специалистов в количестве: 4