

РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ КОМПЬЮТЕРНЫХ ТРЕНАЖЕРНЫХ КОМПЛЕКСОВ

1. Описание услуги:

1.1. Техническая поддержка предоставляет Заказчику возможность отправки обращений в адрес Акционерного общества «Информационные и управляющие системы» (далее – АО «ИНИУС») в отношении продуктов АО «ИНИУС», эксплуатируемых Заказчиком и сданных в промышленную эксплуатацию. Техническая поддержка осуществляется специалистами следующих отделов: моделирования, проектирования, разработки ПО, разработки алгоритмов.

2. Зона ответственности технической поддержки АО «ИНИУС»:

2.1. Техническая поддержка компьютерных тренажерных комплексов (далее - КТК) предусматривает:

- Анализ отказов или неисправностей КТК;
- Расследование причин возникновения ошибок, определение мер по восстановлению;
- Консультации по восстановлению работы КТК;
- Консультации по переустановке КТК на новую аппаратную платформу;
- Консультации по установке обновлений КТК;
- Консультации по актуальным методам и инструментам разработки при расширении и изменении в процессе эксплуатации периметра охвата КТК (тренинг и обучение не входят в периметр работ).

2.2. К зоне ответственности технической поддержки относятся запросы по проектам, сданным в промышленную эксплуатацию. Необходимым условием принятия запроса в работу является стабильная работа системы до момента возникновения запроса.

2.3. К зоне технической поддержки не относится поддержка работ, исполняемых по внедряемым проектам продуктов АО «ИНИУС».

2.4. К зоне ответственности технической поддержки не относится анализ проектных решений существующего либо разрабатываемого проекта, корректировка существующего проекта и программного обеспечения (корректировка осуществляется в рамках гарантийной поддержки или отдельных договоров на модернизацию).

2.5. Техническая поддержка не является аналогом (заменой) стандартных программ стажировок АО «ИНИУС».

3. Техническая поддержка предусматривает:

- Телефон тех. поддержки: 8(8452) 74-00-17
- E-mail: support@inius.ru
- Форму обратной связи на сайте <https://inius.ru>
- Общую online консультацию / поддержку КТК, сданных в промышленную эксплуатацию;
- Исследование проблем;
- Выдачу рекомендаций.

4. Порядок предоставления технической поддержки:

4.1. Техническая поддержка оператором по телефону предоставляется в течение рабочего времени (с 8.00 до 17.00) с понедельника по пятницу по московскому времени, за исключением праздничных и выходных дней. Также ЗАКАЗЧИК имеет возможность подать заявку по телефону на автоответчик, направить запрос по электронной почте технической поддержки или каналу обратной связи на сайте, в этом случае специалист технической поддержки АО «ИНИУС» свяжется с Заказчиком в течение ближайшего рабочего дня.

4.2. Подача заявок по телефону, прием запросов по электронной почте и каналу обратной связи ведется круглосуточно 365 дней в году.

5. Обязанности Заказчика:

5.1. Перед использованием КТК внимательно ознакомиться с эксплуатационной документацией;

5.2. Использовать КТК в соответствии с эксплуатационной документацией;

5.3. При формировании обращения в адрес технической поддержки АО «ИНИУС» предоставлять информацию, которая максимально полно, достоверно и доступно описывает суть обращения;

5.4. Выполнять в полном объеме рекомендации технической поддержки АО «ИНИУС»;

5.5. Своевременно предоставлять дополнительно запрашиваемую сотрудниками АО «ИНИУС» информацию в рамках обработки возникшего обращения;

5.6. При первом обращении в техническую поддержку предоставить идентифицирующую информацию о Заказчике и КТК.