

# РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

## 1. Введение и основные термины.

- 1.1. Настоящий Регламент (далее – «Регламент») разработан ООО «Иокогава Электрик СНГ» для формализации процесса оказания услуг информационной поддержки Заказчику в рамках Ежегодного сервисного договора (ЕСД).
- 1.2. В Регламенте используются следующие термины:
- **Исполнитель** – ООО «Иокогава Электрик СНГ»;
  - **Заказчик** – юридическое лицо, которое оплачивает и получает услуги по информационной поддержке;
  - **Услуги** – услуги информационной поддержки Исполнителя;
  - **Центр оперативной поддержки (Response Center, RC)** – подразделение Исполнителя, ответственное за обработку обращений Заказчика;
  - **Обращение (Заявка)** – любое обращение Заказчика по каналам связи, указанным в Регламенте, с целью получения Услуг;
  - **ПО** – программное обеспечение;
  - **CENTUM, ProSafe, PRM** – наименование программных продуктов производства Yokogawa;
  - **Время реагирования** – время, в течение которого происходит регистрация обращения (заявки), присвоение уникального номера (ID) обращения (заявки) и запрос уточняющей информации при необходимости.

## 2. Порядок оказания услуг Исполнителем.

- 2.1. К зоне ответственности RC относятся запросы по проектам, сданным в постоянную промышленную эксплуатацию. Необходимым условием принятия запроса RC в работу является корректность работы всех необходимых подключений, настроек и стабильная работа системы до момента возникновения запроса.
- 2.2. К зоне ответственности RC не относится поддержка работ, выполняемых по внедряемым проектам продуктов YOKOGAWA.
- 2.3. К зоне ответственности RC не относится анализ проектных решений существующего либо разрабатываемого проекта, корректировка существующего проекта, корректировка ошибок прикладного ПО.
- 2.4. Информационная поддержка не является аналогом (заменой) стандартных программ

стажировок Учебного центра ООО «Иокогава Электрик СНГ», а также консультационных услуг по разработке, анализу либо согласованию проектной документации.

#### 2.5. Основные виды деятельности в рамках оказания Услуг:

- Анализ сбоев аппаратной части оборудования АСУТП (CENTUM, ProSafe, PRM, EXA);
- Расследование причин ошибок ПО и определение мер по восстановлению;
- Поиск и предоставление общедоступной технической документации;
- Консультационная поддержка по продуктам;
- Исследование проблем, проведение испытаний на стендовом оборудовании трудоемкостью не более 24 чел-час в месяц;
- Подготовка отчетов и выдача рекомендаций;
- Предоставление доступа к информационному WEB-порталу и инструменту оценки компетенций;
- Предоставление отчета по неустановленным патчам и рискам эксплуатации;
- Предоставление сервиса по проверке оригинальности оборудования на основе серийных номеров, в объеме продуктов, поддерживаемых данным договором – не более 20 серийных номеров в год;
- Регистрация и контроль статусов запросов.
- Предоставление инженерной поддержки (опционально);
- Предоставление информации о протестированных обновлениях Microsoft (опционально);
- Проверка совместимости системного ПО Yokogawa с антивирусным ПО KICS for Nodes и предоставление проверенных сигнатур KICS (опционально).

### 3. Порядок обращений Заказчика в РС:

#### 3.1. Заказчик вправе направлять обращения по следующим каналам связи:

- **Телефон выделенной бесплатной линии с функцией записи разговоров (только РФ): 8-800-250-26-20, код прописан в Договоре ЕСД;**
- **Телефон: +7 (495) 229-73-96;**
- **Факс: +7 (495) 229-73-09;**
- **Электронная почта: [yru-rc@yokogawa.com](mailto:yru-rc@yokogawa.com).**

#### 3.2. Услуги оказываются в течение рабочего времени РС: с 9:00 до 18:00 по московскому времени с понедельника по пятницу, за исключением национальных праздников и выходных дней РФ. Время реагирования в течение рабочего времени составляет 1

рабочий день.

- 3.3. Прием обращений по электронной почте и факсу осуществляется круглосуточно 365 дней в году. Обращения, поступившие вне рабочего времени РС, регистрируются и обрабатываются в начале следующего рабочего дня.
- 3.4. При обращении Заказчик должен предоставить максимально полную информацию о проблеме: описание симптомов, код(ы) ошибки, название и версию продукта, условия возникновения проблемы и иную информацию, запрашиваемую специалистом РС.
- 3.5. Каждому обращению присваивается уникальный номер (ID), который сообщается Заказчику. По этому номеру Заказчик может отслеживать статус обработки своего обращения.

#### **4. Условия оказания услуг.**

4.1. Услуги оказываются на условиях абонентского обслуживания.

4.2. **Отчетность и система оценок:**

- По завершении обработки каждого обращения Заказчику направляется опрос для оценки качества услуги по шкале от 1 до 5 (где 1 – крайне неудовлетворительно, 5 – отлично);
- Получение оценки ниже 3 баллов является для Исполнителя сигналом о неудовлетворительном качестве оказанной услуги. В этом случае РС инициирует контакт с Заказчиком для выяснения причин низкой оценки, подготовки разбора инцидента и разработки корректирующих мер.

**ООО «Йокогава Электрик СНГ»**

**Директор сервисного центра России и СНГ**



/ Юдин Д.В. /

М.П.