

Общество с ограниченной ответственностью «ТрансТех»
(ООО «ТрансТех»)



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «ТрансТех»

С.В. Плотников

"ТрансТех" 2025г.

«Программный комплекс взаимодействия с ЕКАСУВ»

РЕГЛАМЕНТ

работы службы технической поддержки программного обеспечения

2025 г.

Список используемых терминов и сокращений

В настоящем документе использованы следующие сокращения:

ПКВ	Программный комплекс взаимодействия с ЕКАСУВ.
ПО	Программное обеспечение
КТИ	Комплекс технических измерений
ОС	Операционная система
БД	База данных
ЦМ	Центр мониторинга

В настоящем документе использованы следующие термины:

Договор на техническое сопровождение	– Договор на техническое сопровождение программного обеспечения, заключенный между ООО «ТрансТех» и компанией – пользователем поддерживаемых программных продуктов
Поддерживаемые программные продукты	– Программные продукты, поддерживаемые службой технической поддержки ООО «ТрансТех». В рамках настоящего документа – ПО «ПКВ»
Компания – пользователь программного обеспечения	– Компания, специалисты которой используют в работе ПО «ПКВ»
Пользователь программного обеспечения	– Контактное лицо, определенное компанией – пользователем программного продукта
Обновление ПО	– Выпуск программного продукта с новым минорным номером с внесением исправлений или улучшений в работу ПО
Служба технической поддержки	– Служба технической поддержки ООО «ТрансТех»

Содержание

Список используемых терминов и сокращений.....	2
1. Общие положения.....	4
2. Услуги по техническому сопровождению	4
2.1 Техническая поддержка	4
2.1.1 Гарантийная техническая поддержка	5
2.1.2 Постгарантийная техническая поддержка	5
3. Порядок обращения пользователей	5
3.1 Обращение пользователей ПО	5
3.2 Ведение лога работы ПО «ПКВ»	7
3.3 Получение файла лога работы ПО «ПКВ».....	7
4. Порядок и время обработки запросов.....	7

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ распространяется на техническое сопровождение программного обеспечения «Программный комплекс взаимодействия с ЕКАСУВ», далее по тексту – ПО «ПКВ».

1.2. Перед эксплуатацией ПО «ПКВ» необходимо внимательно ознакомиться с руководством администратора ПО.

1.3. Данный регламент устанавливает порядок предоставления услуг технической поддержки пользователей ПО «ПКВ».

1.4. Техническую поддержку осуществляют специалисты ООО «ТрансТех».

1.5. Услуги по техническому сопровождению ПО «ПКВ» включают в себя следующие варианты услуг:

- гарантийная техническая поддержка;
- постгарантийная техническая поддержка.

Гарантийное техническое сопровождение оказывается в течение одного года со дня приобретения ПО «ПКВ», если в договоре не прописано иное. Постгарантийное техническое сопровождение осуществляется в соответствии с договором, заключаемым между ООО «ТрансТех» и компанией - пользователем поддерживаемых программных продуктов по окончании гарантийного срока на ПО «ПКВ».

2. Услуги по техническому сопровождению

2.1 Техническая поддержка

Предусматриваются следующие категории услуг по технической поддержке ПО «ПКВ» согласно таблице 1:

Таблица 1

Наименование услуги	Описание
Консультационные услуги по вопросам установки ПО	Поддержка пользователей по всем вопросам, связанным с установкой программного обеспечения «ПКВ».
Консультационные услуги по вопросам работы ПО «ПКВ»	Решение вопросов технического характера по функциям и возможностям программного обеспечения, описание которых не приведено в документации или при необходимости дополнительных разъяснений. Предоставление дополнительной информации (к имеющейся в документации) о предусмотренном функционале программного продукта.
Устранение ошибок в ПО «ПКВ»	Ошибка – это отклонение хода работы программного продукта от планируемого или заявленного в документации на программный продукт.

		Устранение ошибок может производиться одним из следующих способов: - предоставление альтернативного функционала программного обеспечения (при возможности); - выпуск исправленной версии, если ошибка критична и альтернативный функционал неприменим для решения задачи.
Обслуживание «ПКВ»	ПО	Обновление ПО «ПКВ»

Службой технической поддержки «ООО ТрансТех» может оказываться:

1. Гарантийная техническая поддержка ПО «ПКВ»;
2. Постгарантийная техническая поддержка ПО «ПКВ».

2.1.1 Гарантийная техническая поддержка

Гарантийная техническая поддержка осуществляется в виде консультаций по телефону или электронной почте в течение одного года со дня передачи программного продукта покупателю, если в договоре не оговаривается другое.

В рамках гарантийной технической поддержки по запросу пользователя предоставляются категории услуг согласно таблице 1.

2.1.2 Постгарантийная техническая поддержка

Постгарантийная техническая поддержка осуществляется по окончанию одного года (если в договоре не оговаривается другое) со дня приобретения программного обеспечения «ПКВ» после заключения договора на постгарантийное обслуживание ПО «ПКВ». Постгарантийная техническая поддержка осуществляется в виде консультаций по телефону или электронной почте.

В рамках постгарантийной технической поддержки по запросу пользователя предоставляются категории услуг согласно таблице 1.

3. Порядок обращения пользователей ПО

3.1 Обращение пользователей ПО

При возникновении необходимости в технической поддержке, пользователь программного продукта (контактное лицо, определенное компанией – пользователем программного продукта) должен связаться со службой поддержки ООО «ТрансТех» по электронной почте transtech@labracon.ru либо в формате консультирования по телефону (383) 328-39-54 в рабочие дни с 9:00 до 18:00 (время новосибирское) и запросить предоставление технической поддержки. Очень важно, чтобы при направлении запроса пользователь предоставлял как можно больше информации о возникшей проблеме или вопросе по эксплуатации программного обеспечения «ПКВ». В обращении должны быть сформулированы вопросы, требующие разъяснения и описаны проблемы, требующие решения.

Запрос должен содержать следующую информацию:

- Контактные данные пользователя для обратной связи (ФИО / организация / телефон / e-mail);
- Полное и подробное описание проблемы (ошибки).

Запросы могут быть следующего вида (таблица 1).

Запрос на оказание технической поддержки фиксируется, определяется приоритет выполнения в соответствии с таблицей ниже (таблица 2).

Таблица 2

Приоритет	Описание	Срок устранения, раб. день
Высокий	Проблемы использования программного обеспечения, обуславливающие невозможность его использования: нарушение работы важных функций программы. Любые фатальные ошибки или зависания программы, приводящие к потере данных. Ошибки в базовых командах программы, не позволяющие получить необходимый результат.	1 р.д.
Обычный	Ошибки, не влияющие на базовую функциональность или такие, которые могут быть тем или иным способом обойдены.	3-7р.д.
Низкий	Проблемы по использованию программы или вопросы, не требующие немедленного действия или ответа. Ошибки, связанные с оформлением программы, размещением элементов на экране, с текстами и орографией (опечатки в пунктах меню, в диалоговых окнах, подсказках и т.д.)	7-14р.д.
Пожелание	Пожелания по улучшению и усовершенствованию программы, ее функциональных возможностей, изменению интерфейса и т.д.	Регламентированный срок отсутствует

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса заказчика. Заказчик в этом случае обязуется предоставить необходимую, для выполнения запроса, информацию.

Для каждого запроса назначается ответственный специалист технической поддержки ООО «ТрансТех», отвечающий за его решение. Специалист технической поддержки, при необходимости, привлекает для решения проблемы специ-

алистов профильных отделов, разработчиков программного обеспечения. Специалист технической поддержки информирует представителя компании – пользователя о ходе решения запроса до полного исполнения запроса.

3.2 Ведение лога работы ПО «ПКВ»

Ведется непрерывное логирование основных действий и ошибок ПО «ПКВ» (рисунок 1).

```
2025-11-27 22:25:04.857 | DEBUG | __main__:task:60 - Данные по пробегам сохранены: /opt/mileage/20251127.json
2025-11-27 22:25:04.566 | DEBUG | __main__:task:53 - Запрос, на получения пробегов (6631), обработан за 2.32 сек
2025-11-26 22:25:09.582 | DEBUG | __main__:task:60 - Данные по пробегам сохранены: /opt/mileage/20251126.json
2025-11-26 22:25:09.244 | DEBUG | __main__:task:53 - Запрос, на получения пробегов (11587), обработан за 6.20 сек
2025-11-25 22:25:07.924 | DEBUG | __main__:task:60 - Данные по пробегам сохранены: /opt/mileage/20251125.json
2025-11-25 22:25:07.376 | DEBUG | __main__:task:53 - Запрос, на получения пробегов (8855), обработан за 4.19 сек
2025-11-24 22:25:08.048 | DEBUG | __main__:task:60 - Данные по пробегам сохранены: /opt/mileage/20251124.json
2025-11-24 22:25:07.527 | DEBUG | __main__:task:53 - Запрос, на получения пробегов (10476), обработан за 5.33 сек
2025-11-23 22:25:09.294 | DEBUG | __main__:task:60 - Данные по пробегам сохранены: /opt/mileage/20251123.json
2025-11-23 22:25:08.848 | DEBUG | __main__:task:53 - Запрос, на получения пробегов (11778), обработан за 5.76 сек
2025-11-22 22:25:09.986 | DEBUG | __main__:task:60 - Данные по пробегам сохранены: /opt/mileage/20251122.json
2025-11-22 22:25:09.539 | DEBUG | __main__:task:53 - Запрос, на получения пробегов (12454), обработан за 5.96 сек
2025-11-21 22:25:09.408 | DEBUG | __main__:task:60 - Данные по пробегам сохранены: /opt/mileage/20251121.json
```

Рисунок 1 – Логирование основных действий и ошибок ПО «ПКВ»

3.3 Получение файла лога работы ПО «ПКВ»

При возникновении фатальной ошибки ПО «ПКВ» логирует ошибку в лог-файл. Необходимо найти и приложить к отчету лог-файл работы ПО «ПКВ». Лог-файл модуля по отправке измерений находится по пути: /ekasuv/meas_pool.log

Лог-файл модуля по получению пробегов: /ekasuv/mileage.log

Лог-файл модуля по получению информации о ремонтах: /ekasuv/refurbish.log

Лог-файл сервиса по выдаче информации о паспортах устройств КТИ: /ekasuv/passport.log

4. Порядок и время обработки запросов

Обращения в техническую поддержку решаются в порядке их поступления согласно определяемого приоритета (таблица 2). Время обработки запросов зависит от критичности обращения, сложности решаемой задачи, объема и содержанием ее описания, но не должно превышать сроки устранения, определен-

ные в таблице 2. В большинстве случаев решение вопросов может быть предоставлено сразу же после поступления или запроса дополнительной информации от пользователя ПО. Служба технической поддержки в некоторых случаях, изложенных ниже, не может гарантировать время решения вопроса по ряду факторов и причин.

Причины, по которым решение вопросов может быть отложено или даже невозможно:

1. Пользователь ПО не сообщает достаточно информации для описания своего вопроса\проблемы.
2. Пользователь затягивает решение вопроса\проблемы, несвоевременно предоставляя запрашиваемую информацию.
3. Прекращение действия договора, включающем гарантыйное или постгарантыйное обслуживание.