

РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПАКЕТА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ Base

1. СЛУЖБА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Сервисное обслуживание осуществляется отделом технической поддержки (далее – ТП). Регистрация заявки осуществляется через открытие кейса в Кейсовой системе по ссылке spacevm.ru/lk.

Прием обращений в рамках сервисного обслуживания клиентов осуществляется ежедневно с 10:00 до 18:00 по Московскому времени на территории Российской Федерации, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с производственным календарем Российской Федерации.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе применены термины с соответствующими определениями. При подготовке документа также использован словарь терминов и определений.

Покупатель – организация, заключившая с ООО «ДАКОМ СЕРВИС» договор на поставку, договор на техническую поддержку, договор на сервисное обслуживание Продукта/Изделия, лицензионный договор.

Исполнитель – ООО «ДАКОМ СЕРВИС».

Продукт (Изделие) – программное обеспечение, программные комплексы (далее – ПК), а также иное, переданное Исполнителем для его дальнейшего использования Конечному Заказчику.

Конечный Заказчик – организация, приобретающая Продукт/Изделие у Покупателя.

Дефект – каждое отдельное несоответствие изделия (работ, услуг) установленным требованиям технических условий (далее – ТУ), руководств по эксплуатации (далее – РЭ), эксплуатационной документации (далее – ЭД).

Ошибка – изъян в архитектуре или неверное функционирование, вызывающее сбой одной или нескольких услуг, или конфигурационных единиц. Неправильные действия, совершенные сотрудником или нарушение процесса, влияющее на конфигурационную единицу, также являются ошибками.

Сбой – потеря способности функционировать в соответствии с функциональностью, поддерживаемой Разработчиком Продукта для конкретной версии Продукта.

Отказ Продукта/Изделия – событие, заключающееся в нарушении функционирования Продукта/Изделия, невозможности выполнения функций. Ошибка или сбой Продукта/Изделия, вызванная конфликтом используемого оборудования и/или программного обеспечения вследствие определенных действий пользователя или без его участия, приводящие к потере (нарушению) работоспособности Продукта/Изделия также являются отказом.

Инцидент – незапланированное прерывание или снижение качества услуги. Сбой/отказ/ошибка/дефект конфигурационной единицы, который еще не повлиял на услугу, также является инцидентом.

Запрос на оказание услуг (Запрос) – обращение представителя Покупателя в отдел сервисного обслуживания и технической поддержки Исполнителя с целью запроса на техническую поддержку (далее – ТП) как связанную с инцидентом, так и не связанную с ними.

Запросы на оказание Услуг делятся на сообщения о случаях инцидента (Инцидент) и запросы на техническую поддержку, не связанные со случаями сбоя/инцидента (Запрос). Случаи инцидента классифицируются на Известные ошибки (случаи сбоя, причина которого известна и для которого были определены временное решение или долгосрочная альтернатива) и Проблемы (случай сбоя, причина которого неизвестна). Для каждого случая инцидента должен быть создан отдельный запрос на оказание Услуг.

Запрос на изменение – обращение представителя Покупателя, включающее в себя замечание/предложение по оптимизации работы или расширению функционала Продукта/Изделия.

Заявка (Обращение, Кейс) - зарегистрированный специалистом отдела ТП Исполнителя Запрос Покупателя на ТП, имеющий уникальный идентификационный номер в Кейсовой системе.

Тикет-система (Кейсовая система) – электронная автоматизированная система учета Заявок (Обращений), которая автоматически отправляет письма электронной почты на e-mail Покупателя в случае, когда Исполнитель добавляет новую запись в кейс (тикет).

Разработчик Продукта, Изделия – предприятие (организация, объединение), являющееся головным исполнителем (исполнителем) опытно-конструкторской работы (составной части опытно-конструкторской работы) – ООО «ДАКОМ М». Принадлежность Продукта/Изделия конкретному разработчику определяется по кодификатору организаций-разработчиков и коду классификационной характеристики, которые соответствуют требованиям стандартов ЕСКД, ЕСПД.

Служба Технической Поддержки (СТП) – отдел ТП Исполнителя, осуществляющий техническую поддержку.

Координатор – специалист СТП, осуществляющий прием, регистрацию обращений Заказчиков, назначение Ответственного и контроль за выполнением Заявок.

Ответственный специалист Исполнителя (ОИ) – закрепленный Исполнителем за Заказчиком специалист отдела ТП.

Ответственный специалист Покупателя (ОП) – представитель Покупателя по взаимодействию с Исполнителем, назначаемый Покупателем.

Время реакции – время с момента регистрации Заявки до момента первого ответа специалиста СТП (или ответа на получение дополнительной информации).

Пакет услуг по технической поддержке – комплекс работ, выполняемых Исполнителем, состав которых определен в Разделе 4 настоящего Регламента, и направленных на обеспечение безотказной работы Продукта/Изделия.

Техническая поддержка (ТП) – комплекс мероприятий по обеспечению и работоспособности Продукта/Изделия и консультации Пользователей по ее функционированию.

Уровень технической поддержки – это иерархия групп поддержки, вовлеченных в разрешение инцидентов. Каждый последующий уровень включает в себя более высокую квалификацию специалистов, либо большее количество времени или прочих ресурсов.

Первый уровень технической поддержки (L1) – осуществляется сотрудниками СТП Исполнителя и заключается в приеме, обработке и первичном анализе запроса Пользователя по проблемам с Продуктом/Изделием.

Второй уровень технической поддержки (L2) – осуществляется техническими специалистами СТП Исполнителя, которые владеют глубокими знаниями Продуктов/Изделий.

Третий уровень технической поддержки (L3) – осуществляется группой разработчиков программного обеспечения ООО «ДАКОМ М», исправляющих проблемы на уровне кода, в случае их появления. На третий уровень поддержки попадают заявки, требующие исправления в коде программных продуктов, зарегистрированные в установленном порядке.

База знаний – совокупность накопленной информации об известных сбоях и ошибках со способами и инструкциями по их решению.

В настоящем документе приняты следующие сокращения:

ПО – программное обеспечение;

ЭД – эксплуатационная документация;

ТУ – технические условия;

РЭ – руководство по эксплуатации;

ЗИП – запасные части, инструменты, принадлежности и материалы;

ЕСКД – единая система конструкторской документации;

ЕСПД – единая система программной документации;

ПК – программный комплекс;

ОС – операционная система;

АПК – аппаратно-программный комплекс;

ТП – отдел технической поддержки Исполнителя;

СТП – служба технической поддержки.

3. ПЕРЕЧЕНЬ Продуктов/Товаров, в отношении которых осуществляется сервисное обслуживание.

1. Наименование Продукта 1 - Облачная платформа «SpaceVM»;
2. Наименование Продукта 2 - Space VDI.

4. СОСТАВ ПАКЕТА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ Base

- Предоставление консультаций L1-L2 и L3;
- Устранение неисправностей L1-L2 и L3;
- Предоставление обновлений.

Для решения вопросов уровня L3 предполагается обязательное наличие купленной и действующей для данного Заказчика L3-поддержки ООО «ДАКОМ М», сертификата на сервисное обслуживание Partner, в который должно входить:

Предоставление экспертных консультаций в составе:

- рекомендации по настроечным параметрам модулей или отдельного ПО, не описанных в эксплуатационной документации;
- поиск и устранение причин, вызвавших сбой в работе оборудования и программного обеспечения в процессе установки или эксплуатации;
- доступ к базе знаний по выявленным типовым неисправностям со способами решения.

Устранение неисправностей в составе:

- предоставление рекомендаций или инструкций для разрешения конкретного инцидента;
- восстановление работоспособности Продукта/Изделия удаленно (при наличии технической возможности), в том числе изменение высокоуровневых настроек, недоступных сотрудникам Заказчика;
- предоставление обходного решения без исправления кода ПО;
- исправление кода ПО.

Сервисное обслуживание уровня L1-L2 осуществляется Исполнителем ежедневно с 10:00 до 18:00 по Московскому времени, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с производственным календарем Российской Федерации.

Сервисное обслуживание уровня L3 осуществляется Исполнителем с привлечением группы разработчиков программного обеспечения ООО «ДАКОМ М» ежедневно с 10:00 до 18:00 по Московскому времени, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с производственным календарем Российской Федерации.

4.1. Предоставление консультаций

Предоставление консультаций подразделяется на консультации L1-L2 и L3.

L1-L2 – это консультации, которые Исполнитель может дать сам без привлечения Разработчика Продукта.

L3 – консультации, которые может предоставить только Разработчик Продукта:

Предоставление консультаций L1-L2 включает:

- пояснения технической документации;
- консультации по настройке оборудования;
- консультации по установке программного обеспечения. Консультации оказываются в объеме эксплуатационной документации;
- рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке и эксплуатации;
- рекомендации по настроечным параметрам модулей или отдельного ПО в рамках эксплуатационной документации;

- предоставление Ответственным лицам Заказчика технической информации о сообщениях, предупреждениях, информации о выходе новых версий, исправлениях программного кода и другие данные, относящиеся к Продукту Заказчика;
- предоставление консультаций по конфигурации производственной среды и рекомендаций относительно администрирования Продукта/Изделия;
- консультации пользователя по вопросам устранения инцидентов удаленно;
- работы по настройке Продукта/Изделия с помощью средств удаленного доступа при наличии технической возможности;
- анализ и коррекция ошибок в работе Продукта/Изделия, диагностика с целью установления причины отказа в работе программного Продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях;
- рекомендации по настройкам параметров модулей или отдельного ПО, не описанных в эксплуатационной документации;
- поиск и устранение причин, вызвавших сбой в работе оборудования и программного обеспечения в процессе установки или эксплуатации;
- доступ к базе знаний по выявленным типовым неисправностям со способами решения.

В случае L3-консультаций, когда консультации требуют обращения к Разработчику Продукта, Исполнитель открывает кейс в системе кейсов разработчика ООО «ДАКОМ М», сообщает об этом Заказчику; при этом время, потраченное Заказчиком/Покупателем на ожидание ответа от ООО «ДАКОМ М», не учитывается в целевых показателях Исполнителя. Исполнитель в течении времени ожидания ответа от ООО «ДАКОМ М» информирует Заказчика о состоянии открытого у ООО «ДАКОМ М» кейса.

4.1.1. В рамках услуги «Предоставление консультаций» не осуществляется:

- Предоставление консультаций, связанных с изменением существующего проектного решения, обучением сотрудников Заказчика/Покупателя, а также предоставлением услуг шеф-монтажа, написанием инструкций под конкретные требования и другие услуги, не относящиеся к сервисным.

- Выполнение работ на территории Заказчика/Покупателя, а также замена вышедшего из строя оборудования, установка обновлений и другие аналогичные работы. Гарантийная замена или ремонт вышедшего из строя оборудования осуществляется в рамках гарантийных обязательств в соответствии с Формулярами/Паспортами на Изделия и/или договорами поставки оборудования. При поступлении обращения по вопросам, выходящим за рамки услуги «Предоставление консультаций» сотрудники Исполнителя вправе уведомить об этом сотрудника Заказчика/Покупателя. Работы по обращению могут быть приостановлены.

4.1.2. Услуга «Предоставление консультаций» не предоставляется в случае самостоятельного изменения кода программного обеспечения ООО «ДАКОМ М». Любые изменения в коде программного обеспечения могут производить только сотрудники ООО «ДАКОМ М». Также услуга «Предоставление консультаций» не предоставляется в случае вмешательства в конфигурационные файлы, не предусмотренные/не описанные в документации, или без предварительной консультации со специалистами Исполнителя и, в том числе, получения от них одобрения на внесение данных изменений.

4.1.3. Сотрудники Покупателя при размещении Заявки/обращения обязаны подробно изложить суть запроса, указав, какие действия производились до момента обращения и какая информация предоставлялась Покупателю. В случае возникновения необходимости у Исполнителя в предоставлении дополнительной информации, включая отчеты или иные документы, сотрудники Покупателя обязаны предоставить данную информацию в минимально возможный срок. Информация должна быть предоставлена посредством добавления информации к кейсу в Кейсовой системе Исполнителя или по телефону Исполнителя.

4.2. Устранение неисправностей

Устранение неисправностей подразделяется на устранения неисправностей L1-L2 и L3.

L1-L2 – это неисправности, которые Исполнитель может устранить сам без привлечения Разработчика.

L3 – неисправности, которые может устранить только Разработчик.

Устранение неисправностей L1-L2 включает:

- предоставление рекомендаций или инструкций для разрешения конкретного инцидента – выполняется Исполнителем без привлечения разработчика ООО «ДАКОМ М»;
- восстановление работоспособности Продукта/Изделия удаленно (при наличии технической возможности), в том числе изменение высокоуровневых настроек, недоступных сотрудникам Заказчика/Покупателя - выполняется Исполнителем без привлечения разработчика ООО «ДАКОМ М»;
- предоставление обходного решения без исправления кода ПО; В случае верификации программных ошибок Исполнитель, уведомив Заказчика, открывает кейс в системе кейсов разработчика ООО «ДАКОМ М», который в свою очередь прикладывает максимум усилий для предоставления обходного решения, без исправления кода программного обеспечения; при этом, время, потраченное Заказчиком/Покупателем на ожидание решения от ООО «ДАКОМ М», не учитывается в целевых показателях Исполнителя. Исполнитель в течении времени ожидания решения от ООО «ДАКОМ М» информирует Заказчика о состоянии открытого у ООО «ДАКОМ М» кейса.

Устранение неисправностей L3 включает:

- исправление кода ПО – Исполнитель открывает кейс в системе кейсов разработчика ООО «ДАКОМ М», сообщает об этом Заказчику; при этом, время, потраченное Заказчиком/Покупателем на ожидание исправления кода от ООО «ДАКОМ М», не учитывается в целевых показателях Исполнителя. Исполнитель в течении времени ожидания исправления кода от ООО «ДАКОМ М» информирует Заказчика о состоянии открытого у ООО «ДАКОМ М» кейса.

Для Продуктов открытого сегмента сертификация ПО не требуется, и обновление выполняется сразу по готовности обновленной версии.

Обязанности Заказчика/Покупателя и ограничения в рамках предоставления услуги «Устранение неисправностей».

4.2.1. Покупатель обязан выполнять сбор диагностической информации, устанавливать обновления, изменять параметры системы и т.п. в соответствии с ЭД.

4.2.2. По требованию сотрудников Исполнителя Заказчик/Покупатель обязан в кратчайшие сроки предоставить информацию, связанную с работой смежных систем в зоне ответственности Покупателя, либо третьих сторон. Данная информация необходима для устранения инцидентов. Время, потраченное Покупателем на предоставление информации, не учитывается в целевых показателях Исполнителя.

4.2.3. Услуга «Устранение неисправностей» не предоставляется в случае самостоятельного изменения кода программного обеспечения ООО «ДАКОМ М». Любые изменения в коде программного обеспечения могут производить только сотрудники Исполнителя. Также услуга «Устранение неисправностей» не предоставляется в случае вмешательства в конфигурационные файлы, не предусмотренные/не описанные в документации, или без предварительной консультации со специалистами Исполнителя и, в том числе, получения от них одобрения на внесение данных изменений.

4.2.4. Покупатель выполняет сбор диагностической информации и предоставляет ее Исполнителю. В случае необходимости сотрудники Исполнителя оставляют за собой право в требовании проведения самостоятельной удаленной диагностики. Покупатель обязан предоставить удаленный доступ при наличии технической возможности.

4.2.5. Сотрудники Покупателя при размещении обращения обязаны подробно изложить суть запроса, указав, какие действия производились до момента обращения и какая информация предоставлялась Покупателю. В случае возникновения необходимости у Исполнителя в предоставлении дополнительной информации, включая отчеты или иные документы, сотрудники Покупателя обязаны предоставить данную информацию в минимально возможный срок. Информация должна быть предоставлена посредством добавления информации к кейсу в Кейсовой системе Исполнителя или по телефону Исполнителя.

4.2.6. Исполнитель не несет ответственности перед Покупателем в случае нарушения работоспособности Продукта, которые возникли в результате:

- воздействия вредоносных программ;
- функционирования смежных систем в зоне ответственности Заказчика/Покупателя, выходящих за рамки их нормальной работы;
- несовместимости обслуживаемого Продукта и смежных систем в зоне ответственности Покупателя;
- действий сотрудников Покупателя, включая следующие действия, но не ограничиваясь ими:

(a) действия, нарушающие правила эксплуатации Продукта/Изделия ООО «ДАКОМ М»;

(b) действия, связанные с несанкционированным вскрытием (ремонт) элементов Продуктов/Изделия ООО «ДАКОМ М»;

(c) действия, в результате которых причиняются механические повреждения Продуктам/Товарам ООО «ДАКОМ М»;

(d) действия третьих лиц;

(e) проблемы с электропитанием.

- возникновения помех, ошибок, задержек, сбоев, перерывов в оказании услуг связи интернет-провайдерами, либо сбой/помехи на сети Заказчика.

4.2.7. Для осуществления сервисного обслуживания Продукта/Изделия Покупатель обязан обеспечить возможность удаленного подключения к обслуживаемому оборудованию.

4.2.8. Покупатель обязан в кратчайшие сроки предоставлять уточняющие ответы по заявкам. Уточняющие ответы могут быть предоставлены любым способом, указанным в разделе 1 данного документа. Если информация не будет предоставлена в течение 5-ти (пяти) рабочих дней, то заявка будет закрыта.

4.2.9. Покупатель при подаче заявки обязан придерживаться правила – одной заявке соответствует одно требование о выполнении услуг, связанных с функционированием и эксплуатацией программного обеспечения, определенного в разделе 3. В случае возникновения у Заказчика/Покупателя новых требований при решении заявки открываются новые отдельные заявки.

4.2.10. После решения заявки Покупатель обязан оповестить сотрудника Исполнителя о согласии/несогласии с предложенным решением. В случае согласия Покупателя с предложенным решением заявка закрывается оператором службы поддержки. В случае не предоставления ответа заявка закрывается в течение 3 рабочих дней.

4.3. Предоставление обновлений

4.3.1. Предоставление обновлений включает:

– уведомление о выходе новых минорных/мажорных версий ПО. По готовности новой версии ПО ООО «ДАКОМ М» Исполнитель уведомляет Покупателя о выходе обновления через Кейсовую систему, что сопровождается отправлением соответствующего письма на email Покупателя;

– предоставление в соответствии с условиями договора поставки новых минорных версий программного обеспечения, которые включают изменения, связанные с оптимизацией ПО и

исправлением ошибок. Исполнитель выкладывает новые версии ПО на свой сервер или дает ссылку на удаленный репозиторий ООО «ДАКОМ М». Исполнитель дает рекомендации для выполнения работ по обновлению.

Обновленные версии могут быть предоставлены с удаленного сервера обновлений или репозитория в виде образа, к которому предоставляется удаленный доступ при наличии физической возможности;

– помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректного выполнения процедуры обновления. Процедура обновления должна выполняться в соответствии с эксплуатационной документацией на Продукт/Изделие. Исполнитель оказывает консультации Заказчику по поводу данного вопроса.

4.3.2. Автоматическое обновление с сервера обновлений.

Процедура обновления выполняется автоматически через Web-интерфейс Продукта (если предусмотрен функционалом) с сервера обновлений или удаленного/локального репозитория.

4.3.3. Ручное обновление силами персонала Покупателя.

Образ с обновленной версией берется с оригинального диска или скачивается вручную из репозитория. Репозиторий может быть предоставлен через облачные сервисы посредством предоставления пароля доступа к архиву. Процедура обновления выполняется самостоятельно персоналом Покупателя.

При наличии технической возможности перед выполнением процедуры обновления персонал Покупателя обязан сделать резервную копию Продукта/Изделия и его настроек (backup) для возможности восстановления работоспособности Продукта/Изделия, если в процессе обновления произойдет непредвиденный сбой.

5. ПРИОРИТЕТЫ ИНЦИДЕНТОВ И ВРЕМЯ РЕАКЦИИ

Приоритет инцидента определяется СТП Исполнителя. Критерии классификации инцидентов по приоритетам и уровням критичности проблемы указаны в Таблице 1.

Таблица 1. Приоритеты инцидентов

Уровень критичности	Приоритет	Критерий
Критический	1	Основной заявленный функционал полностью недоступен и нет возможности использовать резервное решение или ЗИП, если предусмотрен. Сервис полностью неработоспособен, что оказывает критическое воздействие на бизнес Заказчика.
Высокий	2	Частично работоспособное состояние Продукта/Изделия. Не работает часть заявленных функций. Инцидент оказывает высокий уровень воздействия на бизнес Заказчика. Основной заявленный функционал выполняется со значительными ограничениями.
Средний	3	Состояние Продукта/Изделия, при котором основные функции работают в нормальном режиме, но значительно снизилась производительность Продукта/Изделия.
Низкий	4	Функционирование компонентов Продукта/Изделия не нарушено.

Время реакции зависит от приоритета инцидента. В таблице 2 определено время первой реакции с момента регистрации инцидента.

Таблица 2. Сроки реакции в зависимости от уровня критичности инцидента

Уровень критичности проблемы		Время первой реакции
1	Критический	В течение двух рабочих часов с момента регистрации запроса
2	Высокий	В течение четырех рабочих часов с момента регистрации запроса

3	Средний	В течение шестнадцати рабочих часов с момента регистрации запроса
4	Низкий	В течение 24 рабочих часов с момента регистрации запроса

На время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента, необходимость подготовки и выпуска обновления ООО «ДАКОМ М», тестирования обновления программного продукта и т. п.

Предоставление услуг осуществляется на русском языке.

6. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МЕЖДУ ЗАКАЗЧИКОМ И СТП ИСПОЛНИТЕЛЯ.

При размещении обращения Заказчик/Покупатель обязан подробно изложить суть запроса, указав какие действия производились до момента обращения и какая информация предоставлялась Заказчику/Покупателю. В случае возникновения необходимости дополнительной информации, включая отчеты или иные документы, сотрудники Заказчика/Покупателя обязаны предоставить данную информацию в максимально короткий срок. Обращение должно включать следующую информацию:

- номер Договора о ТП/ на поставку;
 - точные реквизиты Покупателя;
 - ФИО Пользователя;
 - контактные данные Пользователя: телефон, электронная почта;
 - информация о Продукте/Изделии, по которому запрашиваются услуги по ТП:
 - 1) тип/ наименование Продукта/Изделия;
 - 2) номер версий: изделия, ОС;
 - 3) схему конфигурации системы;
 - 4) конфигурационные файлы;
 - 5) файлы журналов;
 - 6) результаты сценариев аварийной диагностики;
 - 7) dump-файлы трафика (при необходимости);
 - 8) аппаратная платформа;
 - 9) номер сертификата на техническую поддержку;
 - описание сути проблемы;
 - детализация (при сбоях и неисправностях):
 - 1) критичность проблемы;
 - 2) время обнаружения проблемы;
 - 3) проблема возникла впервые/ повторение;
 - 4) указать в каких ситуациях проявляется;
 - 5) периодичность возникновения;
 - 6) описать все предшествующие события и действия эксплуатационного персонала, которые, по мнению Покупателя, могут относиться к возникновению проблемы (вносились изменения в конфигурацию, происходил сбой питания, обновлялось программное обеспечение и т.д.);
 - 7) пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
 - 8) если проводились какие-то диагностические измерения с Вашей стороны, приложить их результаты;
 - 9) описать топологию фрагмента сети, где возникла проблема;
 - 10) приложить действующую конфигурацию (при наличии технической возможности).
- Информация должна быть предоставлена посредством добавления в соответствующий кейс в Кейсовой системе в соответствии с формой.

Форма предоставления информации на портал

Наименование поля формы	Содержание
Краткое описание проблемы	Укажите в теме запроса суть возникшей проблемы
Наименование, обозначение продукции, серийный номер, год выпуска, номер	Требуемые данные содержатся в паспорте (формуляре) на изделие и в Договоре поставки

Наименование поля формы	Содержание
договора поставки, реквизиты Заказчика	
Версия программного обеспечения	Укажите номер версии ПО
Операционная система	Укажите номер версии ОС
Описание уровня критичности	Укажите предполагаемый уровень критичности проблемы
Детальное описание проблемы	Изложите детальное описание проблемы, Log-файлы
Шаги для воспроизведения проблемы	Дайте пошаговое описание действий, приводящих к ошибке для того, чтобы специалисты смогли наиболее точно смоделировать сложившуюся у Вас ситуацию в отделе тестирования.
Код ошибки	Укажите код ошибки, которую выдает система и текст сообщения об ошибке
Скриншот	При возможности приложите скриншоты ошибки (в формате JPG, GIF, PNG).
Контактная информация	Укажите контактную информацию: ФИО, наименование организации, электронная почта, телефоны, почтовый адрес организации.

ЗАКАЗЧИК

_____ «_____»
 Генеральный директор
 _____ / _____

М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ

ООО «ДАКОМ СЕРВИС»
 Генеральный директор
 _____ / А.А. Метлов

М.П.