

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
М.А. Орлов Орлов М.А.
«29 » сентябрь 2025

Программный комплекс для автоматизированной дефектоскопии и структуроскопии «KeenetiX Pro»

Регламент технического обслуживания

ЛИСТ УТВЕРЖДЕНИЯ

RU.КНТК.1220.01-01 46 ЛУ

Инв. № подл.	Подпись и дата		
Инв. №	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подпись и дата

Руководитель отдела
разработки ПО
М.Г. Федин Федин М.Г.
«29 » сентябрь 2025 г.

Генеральный директор
М.А. Орлов Орлов М.А.
«29 » сентябрь 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО

КНТКС.1220.01-01 46 ЛУ

**Программный комплекс для автоматизированной
дефектоскопии и структуроскопии «KeenetiX Pro»**

Регламент технического обслуживания

RU.КНТК.1220.01-01 46

Листов 13

Инв. № подл.	Подпись и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подпись и дата

2025

АННОТАЦИЯ

«KeenetiX Pro» – программный комплекс для автоматизированной дефектоскопии и структуроскопии, управления приборами лазерно-ультразвуковой (ЛУ) дефектоскопии, визуализации и анализа результатов ЛУ исследований.

Области применения «KeenetiX Pro» – неразрушающий контроль и диагностика деталей, конструкций, изделий на производстве, в процессе эксплуатации, входной контроль заготовок, контроль качества технологических операций сварки, пайки, лабораторные исследования (структуроскопия, дефектоскопия, измерение механических характеристик) материалов, деталей, конструкций, изделий.

В документе приведены:

- условия предоставления технического обслуживания;
- период обслуживания, постановка на обслуживание;
- описание технического обслуживания;
- уровни поддержки;
- качество технического обслуживания.

Оформление программного документа «Регламент технического обслуживания» произведено по требованиям ЕСПД (ГОСТ 19.101-77¹⁾, ГОСТ 19.103-77²⁾, ГОСТ 19.104-78*³⁾, ГОСТ 19.105-78*⁴⁾, ГОСТ 19.106-78*⁵⁾, ГОСТ 19.402-78*⁶⁾, ГОСТ 19.604-78*⁷⁾).

¹⁾ ГОСТ 19.101-77 ЕСПД. Виды программ и программных документов

²⁾ ГОСТ 19.103-77 ЕСПД. Обозначение программ и программных документов

³⁾ ГОСТ 19.104-78* ЕСПД. Основные надписи

⁴⁾ ГОСТ 19.105-78* ЕСПД. Общие требования к программным документам

⁵⁾ ГОСТ 19.106-78* ЕСПД. Общие требования к программным документам, выполненным печатным способом

⁶⁾ ГОСТ 19.402-78* ЕСПД. Описание программы

⁷⁾ ГОСТ 19.604-78* ЕСПД. Правила внесения изменений в программные документы, выполненные печатным способом

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение и состав регламента	5
Принятые сокращения и обозначения	5
1. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	6
1.1. Обязательства ООО «КИНЕТИК».....	6
1.2. Ограничения.....	7
1.3. Обязательства Заказчика.....	7
2. ПЕРИОД ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОСТАНОВКА НА ОБСЛУЖИВАНИЕ	8
2.1. Регистрация установки ПО.....	8
2.2. Период обслуживания.....	8
3. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	8
3.1. Технические консультации.....	8
3.2. Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО	9
4. УРОВНИ ПОДДЕРЖКИ	11
5. КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	12

Назначение и состав регламента

Настоящий документ устанавливает условия и порядок предоставления технического обслуживания программного обеспечения для Заказчиков ООО «КИНЕТИК» на территории Российской Федерации.

Принятые сокращения и обозначения

Авторизованный сервисный партнёр ООО «КИНЕТИК» – партнер, уполномоченный на проведение работ по сервисному обслуживанию ПО.

График обслуживания – комплекс технологических операций и организационных действий по поддержанию работоспособности или исправности объекта при его использовании по назначению в течение указанного периода времени с привязкой к датам или установленным промежуткам времени.

Заказчик - организация, являющаяся владельцем ПО.

Место эксплуатации – означает место, где физически установлено и эксплуатируется ПО.

Период обслуживания – период времени, в течение которого оказывается техническое обслуживание.

«KeenetiX Pro» (далее «ПО») – программы, установленные на оборудовании для обеспечения последним своих функций, а также сопутствующая стандартная документация.

**1. УСЛОВИЯ
ОБСЛУЖИВАНИЯ****ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ****ТЕХНИЧЕСКОГО****1.1. Обязательства ООО «КИНЕТИК»**

Техническое обслуживание ПО включает:

- Консультацию инженера службы поддержки по вопросам обновления ПО и устранения ошибок в работе ПО в зависимости от выбранного уровня поддержки;
- Удаленную поддержку с функциями удаленного мониторинга, диагностики и устранения неисправностей;
- Диагностику оборудования и предоставление нового оборудования взамен на вышедшее из строя, либо содержащее брак;
- Установку и обновление ПО
- Помощь по установке и обновлению ПО, устранение ошибок, если таковые возникли в ходе эксплуатации.

Для обеспечения технического обслуживания и устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, в штате ООО «КИНЕТИК» работают специалисты следующих специальностей:

- инженер технической поддержки – 1 человек;
- инженер-программист – 2 человека.

Инженеры находятся по адресу:

г. Москва, ул. Лефортовский вал, д. 26

тел. +7 925 000-44-43

эл. почта: info@keenetica.ru

Для тестирования ПО и обучения представителей Заказчика ООО «КИНЕТИК» располагает тестовыми стендами с установленным ПО, расположенными по адресу: г. Москва, ул. Лефортовский вал, д. 26

Пакеты обновления ПО выпускаются раз в три месяца, в пределах всего жизненного цикла, составляющего три года с даты выхода приобретенной Заказчиком мажорной версии продукта. Установка обновлений выполняется по необходимости.

Для устранения критических проблем в работе ПО выпускаются срочные обновления.

1.2. Ограничения

Техническое обслуживание не предоставляется при возникновении неисправности в результате случайности или небрежности Заказчика или третьих лиц, а также причин, которые нельзя отнести к нормальным условиям эксплуатации, обычному износу:

- Проблемы, относящиеся к другому оборудованию, программному обеспечению, совместно с которыми ПО используется;
- Несоблюдение заказчиком условий эксплуатации, изложенных в инструкциях по эксплуатации оборудования;
- Внесение изменений или модификаций в ПО, попытка восстановления работоспособности без одобрения службы поддержки производителя;
- Несоблюдение имеющихся у заказчика требований производителя в части поддержки минимального уровня конфигурации или обновления версий программного обеспечения;
- Использование ПО в условиях, в порядке или для целей, для которых оно не предназначено;
- ПО, которое используется в неподдерживаемых средах (например, версия ПО других производителей устарела). Для осуществления обслуживания специалист Технического центра ООО «КИНЕТИК» может потребовать перехода на использование поддерживаемой среды
- ПО, с которого была удалена или на котором была изменена оригинальная идентификационная маркировка.

1.3. Обязательства Заказчика

– Заказчик обязан своевременно оповещать ООО «КИНЕТИК» обо всех неисправностях в работе ПО для наиболее качественного и быстрого разрешения проблем.

– Заказчик обязан предоставить своевременный удаленный доступ к системе по Месту эксплуатации для проведения специалистами ООО «КИНЕТИК» ремонтно-восстановительных и/или регламентных работ с учётом возможных требований секретности.

– Заказчик обязуется оказывать ООО «КИНЕТИК» любое содействие, которое может потребоваться ООО «КИНЕТИК» для реализации им своих обязательств в рамках технического обслуживания, в том числе способствовать специалистам ООО «КИНЕТИК» в идентификации и решении проблемы.

– Заказчик обязан предоставить ООО «КИНЕТИК» информацию об актуальном адресе электронной почты службы технической поддержки Заказчика либо список контактных лиц, которые будут получать поддержку от ООО «КИНЕТИК», открывать и в дальнейшем управлять сервисными заявками, а также участвовать в решении технических проблем. Представители Заказчика, получающие поддержку от ООО «КИНЕТИК» в рамках настоящего Регламента, должны быть ознакомлены с данным документом. Заказчик обязуется своевременно уведомлять об изменениях списка своих уполномоченных представителей по вопросу поддержки.

– Заказчик обязан обеспечить своевременное оповещение о любых изменениях или перемещениях места установки ПО для поддержания актуальной информации в

инсталляционной базе ООО «КИНЕТИК».

2. ПЕРИОД ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОСТАНОВКА НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

2.1. Регистрация установки ПО

Обязательным условием постановки на обслуживание служит факт наличия регистрации установки ПО в инсталляционной базе ООО «КИНЕТИК». Регистрация осуществляется автоматически при отгрузке комплекта ПО, которому присваиваются уникальные серийные номера, прописанные в соответствующих документах (договор, формуляр изделия и т.д.). После установки ПО на Месте эксплуатации Заказчик обязан обратиться в ООО «КИНЕТИК», чтобы активировать гарантию. Данная процедура необходима для того, чтобы не допустить задержек в обработке сервисных заявок. При изменении регистрационных данных в процессе обслуживания необходимо заново провести процедуру регистрации для поддержания актуальности информации в инсталляционной базе, а также получения своевременного и качественного технического обслуживания.

2.2. Период обслуживания

Продолжительность периода технического обслуживания определяется производителем. Информация о датах начала и окончания периода обслуживания предоставляется в ООО «КИНЕТИК» по запросу Заказчика.

3. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Услуги ООО «КИНЕТИК» по поддержке, инсталляции и внедрению ПО предоставляются во всех городах Российской Федерации как ООО «КИНЕТИК», так и ее авторизованными сервисными партнерами.

Различают два вида сервисной поддержки: Гарантийная поддержка программного обеспечения и сервисные услуги.

Сервисная поддержка может быть оказана как в рамках, предлагаемых при покупке ПО пакетов поддержки, так и при дальнейшей эксплуатации на договорной основе в формате контракта на осуществление поддержки.

Осуществление поддержки происходит по номеру заказа, сервисного контракта или серийного номера продукта. Срок предлагаемых пакетов гарантийной поддержки может равняться 1, 3, 5 лет и может быть расширен или продлен при активной сервисной поддержке.

3.1. Технические консультации

При возникновении неисправности с оборудованием или программного обеспечения для оборудования, необходимо обратиться в ООО «КИНЕТИК».

Все заявки осуществляются по электронной почте сервисного центра.

При обращении для оформления заявки конечный пользователь должен предоставить следующую информацию:

- 1) ФИО

- 2) Свои контактные данные
- 3) Организация
- 4) Город (в котором произошел инцидент)
- 5) Фактический адрес
- 6) Подробное описание, включая версию ПО и серийный номер продукта.

В процессе обработки заявки Заказчик должен сделать все возможное, чтобы передать любую дополнительную информацию, которая относится к проблеме и поможет уменьшить время диагностики и устранения неисправности.

После получения заявки инженер Службы Поддержки проводит заочную оценку состояния оборудования, осуществляет техническую консультацию Заказчика или выдает предварительное заключение о дальнейших действиях, в том числе о предоставлении удаленного доступа к системе.

После рассмотрения заявки и проведения удаленной диагностики системы, специалисты ООО «КИНЕТИК» передают представителю Заказчика окончательное или предварительное заключение о дальнейшем способе решения проблемы, в том числе рекомендации по проведению ремонтно-восстановительных работ. ООО «КИНЕТИК» примет все возможные меры к скорейшему восстановлению работоспособности Оборудования/ПО, однако не гарантирует конкретных сроков. Способ решения проблемы определяется ООО «КИНЕТИК» самостоятельно. Рекомендации ООО «КИНЕТИК» являются обязательными для выполнения Заказчиком. Невыполнение рекомендаций может:

- повлиять на время диагностики неисправности;
- привести к несвоевременности или невозможности устранения неисправности;
- отразиться в целом на качестве обслуживания Партнера/Заказчика;
- стать поводом для изменения схемы оказания технического обслуживания.

После того как специалист ООО «КИНЕТИК» предоставит рекомендации/произведет соответствующее техническое обслуживание в рамках разрешения сервисной заявки, он запрашивает Заказчика подтверждение того, что данное решение помогло устранить проблему. Если не удается связаться Заказчиком после 3-х попыток в течение 1-й недели, то ООО «КИНЕТИК» оставляет за собой право самостоятельно закрыть заявку. Если Заказчик считает, что проблема не решена, исходную заявку можно открыть повторно.

Вся информация, возникающая в ходе обработки заявки (в том числе предварительные и окончательные заключения), как со стороны Технического центра ООО «КИНЕТИК», так и со стороны Заказчика, должна предоставляться посредством электронной почты.

3.2. Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО

Техническое обслуживание включает предоставление и установку обновлений и модификаций ПО, что направлено на предотвращение потенциальных проблем, обеспечение новых функциональных возможностей и улучшение производительности Оборудования и ПО.

Заказчик должен использовать новые версии ПО с соблюдением лицензионных соглашений.

Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО осуществляется:

– По заявке Заказчика в электронном виде в случае необходимости расширения функциональности;

– В случае обнаружения неисправностей, которые требуют обновления ПО, в ходе обработки сервисной заявки, ООО «КИНЕТИК» оставляет за собой право рекомендовать Заказчику использование той или иной версии ПО;

– По рекомендации производителя;

– Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО производится в соответствии с уровнями поддержки Оборудования и ПО согласно Графику обслуживания, указанному в Таблице 1 настоящего Регламента.

4. УРОВНИ ПОДДЕРЖКИ

Существует четыре уровня поддержки: базовая, стандартная, расширенная, критическая. К каждому уровню есть возможность добавить опцию невозврата неисправных носителей информации.

	Базовая	Стандартная (Standart)	Расширенная (On-Site)
Регистрация обращений	8x5 с понедельника по пятницу	24x7 включая выходные и праздники	24x7 включая выходные и праздники
Время реакции (ответа) на заведенную в систему заявку	Не позднее следующего рабочего дня	Не позднее следующего рабочего дня	В течение 6 часов того же дня
Предоставление аппаратных компонентов для замены	Не более 5 рабочих дней с момента классификации как аппаратного сбоя	Не более 5 рабочих дней с момента классификации как аппаратного сбоя	Не позднее следующего рабочего дня с момента классификации как аппаратного сбоя
Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО после принятия решения об установке	Установка в течение 5 рабочих дней с момента классификации как ошибки ПО	Установка в течение 5 рабочих дней с момента классификации как ошибки ПО	Установка на следующий операционный рабочий день с момента классификации как ошибки ПО
Выделенный сервисный менеджер	Нет	Нет	Да

Обслуживание оборудования ООО «КИНЕТИК» производится на месте эксплуатации на всей территории Российской Федерации через удаленный доступ к системе, предоставляемый заказчиком.

5. КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Качество обслуживания Заказчика зависит от совместной оперативной работы Заказчика и ООО «КИНЕТИК». Заказчик должен способствовать наиболее быстрому разрешению проблем, возникающих при обслуживании Оборудования и ПО. Вследствие этого, Заказчик обязуется:

- обеспечить наличие квалифицированных и обученных специалистов при работе с ООО «КИНЕТИК», имеющих базовые знания и компетенции в области технологий администрирования информационных структур;
- обеспечить эффективное взаимодействие с ООО «КИНЕТИК» для скорейшей диагностики неисправности и решения проблемы, отслеживая выполнение заявок и контактируя с ООО «КИНЕТИК» до разрешения проблемы;
- информировать ООО «КИНЕТИК» о всех возможных последствиях проведения процедур (простой оборудования, возможность потери данных и т.д.);
- для анализа текущего состояния Оборудования и ПО по требованию ООО «КИНЕТИК» обеспечить возможность проведения регламентных работ на Месте эксплуатации.

ООО «КИНЕТИК» не несет никакой ответственности перед Заказчиком за невыполнение, а также ненадлежащее или несвоевременное выполнение Заказчиком своих обязательств. Техническое обслуживание, описанное в данном Регламенте, применимо только между Компанией ООО «КИНЕТИК» и Заказчиком. Информация, содержащаяся в данном документе, является правильной на дату публикации. Компания ООО «КИНЕТИК» может на свое усмотрение внести изменение в данный Регламент без письменного уведомления Заказчика. Актуальную информацию об условиях технического обслуживания можно найти на сайте Технического центра ООО «КИНЕТИК», либо получить по запросу.

Лист регистрации изменений