



# **Регламент технической поддержки**

## 1. Термины и определения

- 1.1. **Заказчик** — юридическое лицо, обладающее правом на техническую поддержку и сопровождение на срок, предусмотренный в Договоре.
- 1.2. **Оператор** – центр технической поддержки, осуществляющий действия по техническому сопровождению и поддержке.
- 1.3. **Информационная система (далее ПО)** – программное обеспечение, указанное в договоре.
- 1.4. **Техническая поддержка** – совокупность видов сервисных услуг по обслуживанию ПО.
- 1.5. **Заявка** – уведомление Оператора Заказчиком о возникшем отказе, необходимости внесения изменений в настройки ПО, восстановлении функционирования ПО, изменении функции или предоставлении информации по работе ПО.
- 1.6. **Рабочий день** – промежуток времени с 8-00 до 17-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней, согласно законодательству Российской Федерации.
- 1.7. **Инцидент** – любое событие, приводящее к нарушению функционирования ПО (его подсистемы, компонента) либо оказывающее или способное оказывать негативное влияние на ее функционирование;
- 1.8. **Пользователь** – лицо, участвующее в функционировании ПО или использующее его функции;
- 1.9. **Сопровождение** – комплекс организационных и технических мероприятий по обеспечению устойчивого функционирования и развития ПО.

## 2. Общие положения

- 2.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок предоставления услуг по технической поддержке ПО Оператором в рамках Контракта (Договора).
- 2.2. Техническая поддержка ПО доступна Заказчикам в соответствии с Контрактом (Договором) на техническую поддержку ПО.
- 2.3. Изменения, вносимые Оператором в данный Регламент, будут публиковаться на сайте Оператора.

### **3. Условия исполнения обязательств по технической поддержке**

3.1. Оператор предоставляет Заказчику услуги по технической поддержке в полном объеме согласно Регламенту.

### **4. Порядок оказания услуг**

4.1. Методы доставки заявок на техническую поддержку:

- Посредством ПО
- По адресу электронной почты технической поддержки Оператора
- По телефону центра технической поддержки

4.2. Заказчик при подаче заявки в техническую поддержку должен сообщить следующие сведения:

- Полное название организации (вендор, владелец лицензии)
- ФИО пользователя
- Роль
- Контактный телефон
- Адрес электронной почты
- Текст обращения (как можно точнее опишите возникшую ситуацию)

4.3. Заказчик при подаче заявки на техническую поддержку должен строго придерживаться правила: одной заявке соответствует одна проблема — для четкой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении заявки новых вопросов или проблем, по ним открываются новые заявки.

4.4. Каждой заявке в техническую поддержку присваивается уникальный регистрационный номер. Все дальнейшие действия и уточнения производятся со ссылкой на этот регистрационный номер.

4.5. Зарегистрированная заявка обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов по выполнению заявки документируются.

4.6. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам технической поддержки для своевременного решения Заявки. Запрошенная

дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются центром технической поддержки.

- 4.7. Для доставки ответа группа технической поддержки использует тот способ доставки, который будет обеспечивать наилучший результат. Могут быть использованы такие способы доставки, как ПО, электронная почта, телефон, а также любые другие способы доставки по усмотрению группы технической поддержки.
- 4.8. После доставки исчерпывающего ответа и/или выполнения соответствующих работ Заявка считается завершенной и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении проблемы, выполнении иных работ (Завершенная заявка). В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением Заявки, выполнение заявки продолжается.
- 4.9. Завершенная заявка переходит в состояние закрытой после получения центром технической поддержки подтверждения от Заказчика о решении Заявки. В случае отсутствия ответа Заказчика о закрытии Заявки в течение 24 часов, Заявка считается закрытой.

## **5. Режим работ по технической поддержке**

5.1. Режим работы центра технической поддержки:

- По рабочим дням с 8 до 17 часов по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней, согласно законодательству Российской Федерации.
- Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.

5.2. Минимальное учетное время, затрачиваемое специалистом центра технической поддержки на один ответ Заказчику, составляет 60 минут.

## **6. Приоритеты заявок**

6.1. Для привлечения адекватных ресурсов и назначения очередности выполнения всем заявкам присваивается приоритет. Назначение приоритета заявок происходит в зависимости от влияния возникшей проблемы или вопроса на деятельность Заказчика. Наивысший первый приоритет в большинстве случаев означает неработоспособность Продукции. Приоритет присваивается центром технической поддержки при регистрации заявки и может изменяться в процессе выполнения заявки.

6.2. Определение приоритета заявок:

- Приоритет 1. Аварийная ситуация, при которой ПО полностью неработоспособно. Большинство функций ПО не выполняется;
- Приоритет 2. Аварийная ситуация, при которой ПО функционирует частично либо с низкой производительностью;
- Приоритет 3. ПО функционирует, требуется Техническая консультация;
- Приоритет 4. ПО функционирует, требуется расширение функционала или доработка ПО.

6.3. Срок реагирования на заявку Заказчика:

- Заявка в техническую поддержку должна быть обработана в течение 1 часа с момента поступления.

6.4. Каждой обработанной заявке присваивается уникальный регистрационный номер и направляется Заказчику с номером, приоритетом и сроком исполнения и/или ответа на заявку:

- **Заявка с приоритетом 1** обрабатывается центром технической поддержки в первоочередном порядке, привлекаются все необходимые ресурсы. Срок решения заявки с приоритетом 1 не должен превышать 4 рабочих часа. Если решение заявки с приоритетом 1 невозможно решить в указанный период, Заказчику направляется ответ с описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанной заявки.
- **Заявка с приоритетом 2** обрабатывается центром технической поддержки в порядке очереди, привлекаются адекватные ресурсы. Срок решения заявки с приоритетом 2 не должен превышать 8 рабочих часов. Если решение заявки с приоритетом 2 невозможно решить в указанный период, Заказчику направляется ответ с описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанной заявки.
- **Заявка с приоритетом 3** обрабатывается центром технической поддержки в порядке очереди, привлекаются адекватные ресурсы. Срок решения заявки с приоритетом 3 не должен превышать 5 рабочих дней. Если решение заявки с приоритетом 3 невозможно решить в указанный период, Заказчику направляется ответ с полным описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанной заявки.
- **Заявка с приоритетом 4** обрабатывается центром технической поддержки в порядке очереди, привлекаются адекватные ресурсы. Срок решения заявки с приоритетом 4 не должен превышать 10 рабочих дней. Если решение заявки с приоритетом 4 невозможно решить в указанный период, Заказчику направляется ответ с описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанной заявки.

## 7. Порядок подачи и обработки обращений Оператору

- 7.1. Основанием для выполнения работ является обращение Заказчика.  
Обращение в техническую поддержку производится способами, указанными в п.4.1.
- 7.2. Техническая поддержка по телефону не включает в себя решение проблемы в момент обращения (здесь и сейчас), по телефону проводится консультация Заказчика и оказывается помощь при составлении заявки в техническую поддержку.
- 7.3. В заявке должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения.
- 7.4. При получении заявки Оператором, Заказчик получает уведомление о начале ее обработки и указанной заявке присваивается уникальный идентификатор Заявки.
- 7.5. Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам (например, Viber, WhatsApp, Telegram, Discord, ВКонтакте). Вопросы, заданные по этим каналам не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе техподдержки. Подобные средства связи рассматриваются только как средства общения и общих консультаций.
- 7.6. При создании заявки или при отправке заявки в ПО, по электронной почте можно добавлять скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG.
- 7.7. При подаче заявка должна содержать корректную информацию о Заказчике, указанную в п.4.2. Указанная информация используется для однозначной идентификации Заказчика и присвоения соответствующего приоритета.
- 7.8. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-документации по ПО, на скачивание руководств, на раздел FAQ (часто задаваемые вопросы) на сайте.
- 7.9. Решение вопросов заявки может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:
  - Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к ПО Заказчика.
  - Заказчик не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.

- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для ПО.
- Заказчик выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию ПО, вносит изменения в программный код ПО и т.п.
- Используется нелегальная копия ПО.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по заявке.

7.10. В случае работы по заявке, отправленной по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Проблема считается принятой, только если вы получили письмо о регистрации с уникальным номером заявки. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в системе поддержки.

## Приложение 1. Уровни обслуживания (SLA – Service Level Agreement)

Приоритет	Описание проблемы	Время первой реакции	Время решения проблемы
<b>Приоритет 1.</b> Критическая ошибка	Аварийная ситуация, при которой ПО полностью неработоспособно. Большинство функций ПО не выполняется.	1 час	4 часа
<b>Приоритет 2.</b> Незначительная ошибка	Аварийная ситуация, при которой ПО функционирует частично либо с низкой производительностью	1 час	8 часов
<b>Приоритет 3.</b> Консультация	ПО функционирует, требуется техническая консультация	1 час	5 дней



**Приоритет 4.**

Пожелание  
(доработка)

ПО функционирует, требуется  
расширение функционала или  
доработка ПО

1 час

10 дней

## Приложение 2. Изменение статуса обращения

Статусы обращений:

- Обращение зарегистрировано
- Обращение в обработке
- Техподдержке требуется уточнение
- Уточнение техподдержке отправлено
- Обращение в работе
- Ответ техподдержки
- Обращение отменено
- Вопрос решён
- Предложения

### Изменение статуса обращения Заказчиком

Находится в статусе	Переходит в статус
Техподдержке требуется уточнение	Уточнение техподдержке отправлено
Техподдержке требуется уточнение	Обращение отменено
Ответ техподдержки	Обращение в обработке

### Изменение статуса обращения специалистом Центра поддержки

Находится в статусе	Переходит в статус
Обращение зарегистрировано	Техподдержке требуется уточнение
Обращение зарегистрировано	Ответ техподдержки
Обращение зарегистрировано	Обращение в работе



Обращение зарегистрировано	Обращение в обработке
Обращение в обработке	Требуется информация
Обращение в обработке	Ответ техподдержки
Обращение в обработке	Обращение в работе
Уточнение техподдержке отправлено	Техподдержке требуется уточнение
Уточнение техподдержке отправлено	Ответ техподдержки
Уточнение техподдержке отправлено	Обращение в работе
Обращение в работе	Техподдержке требуется уточнение
Обращение в работе	Ответ техподдержки
Ответ техподдержки	Предложения

## Изменение статуса заявки автоматически

Находится в статусе	Переходит в статус
Техподдержке требуется уточнение	<b>Уточнение техподдержке отправлено</b> , если пользователь ответил на запрос о предоставлении информации (добавил ответ)
Техподдержке требуется уточнение	<b>Обращение отменено</b> , если в течение 5 календарных дней нет ответа
Ответ техподдержки	<b>Вопрос решён</b> , если в течение 5 дней не перевели в Обращение в обработке или Обращение отменено
Ответ техподдержки	<b>Обращение в обработке</b> , если пользователь ответил.