



РЕГЛАМЕНТ ПОДДЕРЖКИ



1. Описание

Заказчик имеет право обращаться к Исполнителю за оказанием услуги технической поддержки и сопровождения программного обеспечения (далее — ПО) в соответствии с настоящим Регламентом оказания Услуг.

2. Определения

В настоящем Регламенте оказания Услуг:

«**Программа поддержки**» — набор опций, доступных Заказчику при обращении к сервису технической поддержки.

«**Обращение**» или «**Запрос на оказание Услуги**», оно же «Запрос на Поддержку», означает документированное обращение Заказчика за Услугой к Исполнителю по каналам, указанным в пункте 5 настоящего регламента, относящееся к использованию ПО. Обращение считается новым, если оно не связано с предыдущими обращениями Заказчика, и не относится к уже начатому процессу поддержки или сопровождения.

«**Категория Обращения**» — одна из перечисленных ниже категорий, определяемых Заказчиком совместно с Исполнителем в период Обращения за Услугой к Исполнителю и реагирования на соответствующее Обращение:

- «**Критическая важность**». Обращение этой категории сообщает, что произошел Инцидент, в результате которого обработка данных посредством ПО стала невозможной. В случае, когда Обращение этой категории получает обходное решение, Обращению присваивается окончательная категория «Высокая важность».
- «**Высокая важность**». Обращение этой категории сообщает об Инциденте, в результате которого не работают основные бизнес-функции ПО и который (Инцидент) не может быть решен (в том числе временно) посредством обходного решения.
- «**Средняя важность**». Обращение этой категории сообщает либо о некритичном Инциденте, при котором для Заказчика сохраняется возможность работы с ПО, либо об Инциденте, который может быть решен посредством предоставления обходного решения.
- «**Низкая важность**». Обращение этой категории является запросом информации, которое:
 - или относится к использованию ПО или оказанию Услуг;
 - или запрашивает дополнительные объяснения или совет по использованию ПО и/или Услуг.

«**Решение Обращения**» означает предоставление необходимых действий со стороны Исполнителя, направленных на разрешение Инцидента (решение может быть как



обходным, так и постоянным), предоставление запрошенной информации, консультации, рекомендации, обновления ПО. Решение относится исключительно к функциональности и работоспособности ПО согласно пользовательской документации к ПО.

«**Обходное решение**» означает набор процедур, направленных на частичное либо полное разрешение Инцидента.

«**Обновление**» означает новую версию ПО или любой его части.

«**Время Решения Обращения**» означает срок между моментом приема Обращения от Заказчика и датой Решения обращения.

«**Время реагирования**» на обращение означает срок между моментом приема Обращения от Заказчика и моментом первого ответа Исполнителя по Обращению.

«**Часы Обслуживания**» означает время оказания Услуги, соответствующее программе поддержки.

«**Отзыв**» — Обращение, которое является отзывом о работе ПО.

«**Технический запрос**» — Обращение, которое связано с вопросами обслуживания ПО и носит информационный характер.

«**Инцидент**» — Обращение, которое связано с нештатной ситуацией, не являющейся частью штатного функционирования ПО, при условии, что ПО используется по своему назначению и в соответствии с документацией на ПО.

3. Обновление

Доступность плановых обновлений (сервисных релизов) версии ПО и обновлений до новой версии определяется программой поддержки.

Обновления поставляются «как есть», Исполнитель не дает никаких гарантий на их использование и производительность, включая коммерческое качество, интеграцию и пригодность для определенных целей.

4. Способы обращения в техническую поддержку

4.1. Обработка обращений: по каналу Чат

Канал Чат является одним из основных каналов приёма обращений от Заказчика.

4.2. Обработка обращений: по электронной почте

Данная опция означает предоставление Заказчику Услуги Исполнителем по электронной почте уполномоченным лицам Заказчика.

4.3. Обработка обращений: по телефону



Телефон является одним из основных каналов приёма обращений от Заказчика, и должен использоваться Заказчиком по мере необходимости и удобства.

4.4. Обработка обращений: удаленное оказание поддержки

Когда стандартных средств для Решения Обращения категории «критичная важность» недостаточно, Стороны могут договориться о предоставлении Заказчиком удаленного доступа для Исполнителя, либо о выезде специалиста Исполнителя к Заказчику.

В случае, если необходимость выезда специалиста Исполнителя продиктована наличием обращения категории «критичная важность» по вине Исполнителя, все расходы, связанные с выездом, несет Исполнитель.

В случае, если необходимость выезда специалиста Исполнителя продиктована наличием обращения категории «критичная важность», вызванной действиями Заказчика, расходы, связанные с выездом специалиста Исполнителя несет Заказчик из расчета 5 000 (Пять тысяч) рублей (в том числе НДС 20%) за 1 час работы специалистов Исполнителя плюс расходы на проезд, проживание, питание, в случае, если услуги необходимо оказывать за пределами г. Москвы.

Расходы на Услуги, не включенные в Программу поддержки, оплачиваются Заказчиком дополнительно по соглашению Сторон.

4.5. Обработка обращений: порядок взаимодействия Исполнителя и Заказчика

1) Заказчик направляет Исполнителю Обращение одним из возможных способов.

2) Обращение должно содержать:

- В теме Обращения:
 - кратко изложенное описание Инцидента/вопроса.
- В теле Обращения:
 - категорию обращения, соответствующую описанию;
 - подробное описание Инцидента/вопроса;
 - порядок действий для воспроизведения ситуации.

3) В Часы Обслуживания по получении Обращения Исполнитель принимает и регистрирует его, направив обратившемуся уполномоченному лицу Заказчика автоматическое уведомление о принятии Обращения в работу.

4) По результатам анализа Обращения Исполнитель может запросить у Заказчика дополнительную информацию по Обращению, в том числе собираемую с помощью специализированных программных инструментальных средств, которые Исполнитель в этом случае передает Заказчику совместно с инструкциями по их применению. Заказчик направляет полученные с их помощью данные Исполнителю. Все ответы на запросы



Исполнителя должны быть направлены Заказчиком не позднее 3 (трех) часов с даты получения запроса по электронной почте.

При наличии всей необходимой информации ответы на Общий Запрос предоставляются Заказчику в течение 30 дней с даты первого реагирования на Обращение.

5) а. В случае Обращения, связанного с Инцидентом, с даты получения всей необходимой информации от Заказчика, на основе полученных данных (диагностическая информация) Исполнитель определяет причины Инцидента, повлекшие возникновение описанной в обращении ситуации; срок определения до 30 (тридцати) календарных дней с учетом следующего:

- Исполнитель может по своему усмотрению увеличить срок, в случае если Заказчик не предоставляет запрошенную информацию и доступы своевременно;
- время на выезд к Заказчику увеличивает срок определения причин Инцидента на время командировки;

б. Если причиной Инцидента являются неисправности ПО, Исполнитель оценивает техническую возможность их исправления и:

- или вносит исправления в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с даты определения конкретных причин Инцидента. Исполнитель может по своему усмотрению увеличить срок исправления в силу необходимости в дополнительном исследовании сложных неисправностей;
- или информирует Заказчика об отсутствии необходимости исправления в виду отсутствия критичности данной неисправности; под критичностью понимается остановка работающей системы и обработки данных, а также серьезные ограничения основных бизнес-функций ПО. Определение отсутствия критичности Исполнитель определяет по своему усмотрению.

в. Если причиной Инцидента не являются неисправности ПО, Исполнитель сообщает Заказчику о таком результате. Причинами, которые не свидетельствуют о неисправности в ПО являются, в том числе но не ограничиваясь:

- выявление того факта, что Инцидент произошел в силу дополнительной функциональности ПО, которые не были зафиксированы в требованиях к данной функциональности;
- прекращение исправления тех или иных неисправностей ПО в виду прекращения поддержки (частичной поддержки) версии ПО; информация о поддержке определенной версии ПО содержится по следующему адресу: https://www.infowatch.ru/sites/default/files/documentation/support_lifecycle_policy.pdf;
- выявление того факта, что ПО работает в штатном режиме, а причиной Инцидента может или предположительно может быть программное обеспечение третьего лица.



- г. На следующий рабочий день с даты Решения Обращения (в случае наличия неисправности в ПО) Исполнитель передает Решение Обращения Заказчику с инструкцией по его применению.
- д. Заказчик применяет полученное от Исполнителя решение согласно инструкциям Исполнителя и в случае успешного разрешения Инцидента Заказчик подтверждает закрытие Обращения. При этом допускается ситуация, когда Решение Обращения является обходным. Если в течение 14 дней от Заказчика не поступает сообщение о закрытии обращения, то обращение считается решенным.
- е. Если решение обращения не полностью устраняет проявления заявленной проблемы по вине Исполнителя, Исполнитель возвращается на этап сбора дополнительной информации. Если решение не полностью устраняет проявление заявленной проблемы в виду появления новой проблемы на стороне Заказчика, Исполнитель регистрирует новое Обращение, которое рассматривается в соответствии с настоящим регламентом.
- ж. Если в ходе Решения Обращения необходимы выезды по любым причинам к Заказчику или Заказчик обращается к Исполнителю за оказанием услуг по установке, сроки исполнения обязательств по Решению Обращения увеличиваются на срок командировки сотрудников Исполнителя.
- з. Стороны пришли к соглашению, что в случае если Исполнитель по своей инициативе продолжает работу над Решением Обращения, при выявлении, что Обращение не связано с неисправностью в ПО, такой факт не является признанием факта вины на стороне Исполнителя и/или факта наличия неисправности в ПО. Окончательное решение о неисправности в ПО может быть дано Исполнителем только в недвусмысленной форме посредством своего письменного вердикта.
- и. По усмотрению Исполнителя, любой Инцидент, даже если он произошел не по причине неисправности в ПО, может быть исправлен в следующей версии.

5. Порядок эскалации обращение и жалоб

Для эскалации обращений и жалоб, касающихся данной Услуги, Стороны договорились использовать следующий порядок: эскалация производится противоположной Стороне на тот же уровень, на котором находится осуществляющий эскалацию, в соответствии с таблицей:

Уровень эскалации	1	2	3
Для Заказчика	Технический специалист	Менеджер Проекта	Менеджер по работе с Исполнителем
Для Исполнителя	Технический специалист	Руководитель отдела технической поддержки	Менеджер по работе с Заказчиком



Стороны обязуются рассматривать эскалации в срок не более 3 рабочих дней. Результатом рассмотрения эскалации является электронное письмо осуществившему эскалацию от Стороны, получившей эту эскалацию. Данное письмо должно содержать разъяснение ситуации, повлекшей эскалацию, и описание шагов, которые Сторона намерена предпринять для исключения повторений подобных ситуаций в будущем.

В случае если эскалация на тот же уровень осталась без внимания более 3 рабочих дней, допускается осуществление эскалации на один уровень выше.

6. Условия оказания услуг

6.1. Ограничения Услуги

- a. Исполнитель вправе приостановить предоставление Услуги, в случаях, когда используемое ПО стало неработоспособным или частично неработоспособным по нижеперечисленным причинам в настоящем подпункте:
 - i. Работа ПО в среде и с аппаратным обеспечением, программным обеспечением или телекоммуникационными интерфейсами, которые не удовлетворяют требованиям производителя;
 - ii. Использование ПО способами, отличными от описанных в документации к ПО;
 - iii. Модификация, доработка или изменение ПО, предпринятые Заказчиком или третьей стороной;
- б. Услуги не оказываются в отношении стороннего программного обеспечения, необходимого для функционирования и работоспособности ПО.
- в. Услуги могут не оказываться в случае существенного или несогласованного изменения инфраструктуры Конечного пользователя, в которой используется ПО. Существенным является изменение условий использования ПО, а именно:
 - i. Изменение программно-аппаратного комплекса, на котором работают серверные и управляющие компоненты ПО;
 - ii. Превышение расчётной нагрузки на ПО;
 - iii. Изменение режима функционирования ПО и оборудования, на котором установлено ПО окружающего и взаимосвязанного с ПО (копия, разрыв, смешанный режим);
 - iv. Несанкционированное масштабирование ПО и оборудования, на котором установлено ПО, окружающего и взаимосвязанного с ПО (изменение количества модулей, кластеризация);
 - v. Изменения в программных продуктах третьих лиц, в том числе связанные с их обновлением.

6.2. Обязательства Заказчика в рамках Услуги



1. Для решения обращения Заказчик по необходимости организывает предоставление Исполнителю доступа к оборудованию и к персоналу Заказчика (дистанционное и очное, по усмотрению Исполнителя). Такой доступ должен включать в себя возможность обращения к тому оборудованию, на котором работает ПО, с получением необходимого уровня доступа к оборудованию, каким обладают сотрудники Заказчика. В случае если Заказчик не предоставит Исполнителю доступ к оборудованию указанным образом, Исполнитель не гарантирует полноты и качества предоставляемой Услуги.
2. Заказчик обязан выполнять все необходимые действия после того, как Исполнитель укажет, какие действия необходимо выполнить.
3. Участие в регулярных конференц-звонках с Исполнителем для анализа качества взаимодействия и текущих вопросов — раз в квартал, либо по необходимости.
4. Использовать ПО согласно техническим требованиям, указанным в документации.
5. Не использовать ПО для оказания услуг по защите информации третьих лиц, и не предоставлять ПО в аренду без уведомления Исполнителя.

6.3. Обязательства Исполнителя в рамках Услуги

1. Исполнитель оказывает Заказчику следующий объем технической поддержки:
 - а. ответы на вопросы о новых свойствах или функциях ПО, которые еще не добавлены в документацию по ПО, в Базу Знаний Исполнителя или в другие официальные материалы, но могут быть доступны для предоставления Заказчику;
 - б. регистрация пожеланий по развитию продуктов и сервисов компании, полученных Исполнителем от Заказчика;
 - в. Решение Обращений Заказчика.
2. При оказании услуг на объектах Заказчика Исполнитель обязан соблюдать условия конфиденциальности, и имеет право предоставлять доступ к Конфиденциальной Информации только тем лицам, которым это требуется в целях решения Обращения Заказчика, а также имеет право документировать для Заказчика произведенные изменения в конфигурационных файлах Программного Обеспечения.
3. Оказание Услуги осуществляется Исполнителем в соответствии с Программой поддержки применимо к утвержденной Исполнителем инфраструктуре, в которой задействовано ПО.

6.4. Отчет о состоянии обращений

Исполнитель хранит список всех текущих и уже закрытых Обращений Заказчика. Список содержит следующую информацию:

- общее количество Обращений Заказчика;
- количество эскалированных обращений.



По каждому Обращению:

- Идентификатор Обращения;
- Заголовок;
- Категория Обращения;
- Дата получения Обращения от Заказчика;
- На чьей стороне сейчас Обращение (у Исполнителя/Заказчика);
- Имя заявителя Обращения;
- Статус Обращения;
- Дата предоставления Решения Обращения

Исполнитель обязуется предоставлять данный список Заказчику по его запросу, но не чаще чем раз в квартал.

Контактная информация

1. Техническая поддержка

- Электронная почта технической поддержки: support@infowatch.com
- Телефон технической поддержки: +7 (495) 228-05-76.

2. Консультирование

- Адрес электронной почты консультационного отдела: training@infowatch.com
- Телефон консультационного отдела: +7 (495) 229-00-22