



INFOWATCH

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

РЕГЛАМЕНТ ПОДДЕРЖКИ

1. Описание

Заказчик имеет право обращаться к Исполнителю за оказанием услуги технической поддержки и сопровождения программного обеспечения (далее – ПО), исключительные права на которое принадлежат Исполнителю (далее – Услуга) в соответствии с настоящим Регламентом оказания Услуг.

2. Определения

В настоящем Регламенте:

«Программа поддержки» - набор опций, доступных Заказчику при обращении к сервису технической поддержки, определяющий объем и качество обслуживания, приведен в Приложении №__ к настоящему Договору..

«Обращение», или «Запрос на Поддержку», означает документированное обращение Заказчика к Исполнителю по каналам, указанным в пункте 4 настоящего регламента, относящееся к использованию ПО у Заказчика. Обращение считается новым, если оно не связано с предыдущими обращениями Заказчика, либо относится к уже принятой Заказчиком поддержке Исполнителя. Обращения могут являться, в частности, запросами информации, предложениями по улучшению ПО, сообщениями о возможных дефектах в ПО.

«Дефект» означает любую неисправность или проблему в работе ПО, вызывающую его некорректную работу, либо полную неработоспособность при условии, что ПО используется по своему назначению и в соответствии с документацией.

«Исправление» означает выпуск хотфиксов, патчей или рекомендаций для исправления ошибок в установленной у Заказчика версии ПО.

«Решение дефекта» означает предоставление Исправления, восстанавливающего работоспособность и функциональность ПО до первоначального уровня. Решение может быть как обходным, так и постоянным.

Все исправления относятся исключительно к функциональности и работоспособности ПО согласно пользовательской документации к ПО.

«Обходное решение» означает набор процедур, исполнив которые Заказчик сможет частично либо полностью восстановить работоспособность и функциональность ПО.

«Категория обращения» – одна из перечисленных ниже категорий, определяемых Заказчиком совместно с Исполнителем в период обращения за Услугой к Исполнителю и реагирования на соответствующий запрос:

- **«Критическая важность»**. Обращение этой категории сообщает, что в результате серьезного дефекта ПО произошла остановка работающей системы, и обработка данных стала невозможной. В случае, когда обращение этой категории получает обходное решение, обращению присваивается окончательная категория «Высокая важность».
- **«Высокая важность»**. Обращение этой категории сообщает о дефекте в ПО, вызывающем серьезное нарушение основных бизнес-функций ПО, которое не может быть (временно) исправлено обходным решением.
- **«Средняя важность»**. Обращение этой категории сообщает либо о некритичном дефекте в ПО, при котором для Заказчика сохраняется



возможность работы с ПО, либо о дефекте, который может быть исправлен обходным решением.

- **«Низкая важность»**. Обращение этой категории является запросом информации, которое:
 - относится к использованию ПО;
 - запрашивает дополнительные объяснения или совет по использованию ПО.

«Обновление» означает новую версию ПО или любой его части, содержащую новую функциональность.

«Решение обращения» означает предоставление Заказчику (в зависимости от конкретного обращения) Исправления дефекта, запрошенной информации, консультаций, рекомендаций по обновлению ПО и иных результатов услуг по обращению.

«Время исправления» обращения означает срок между моментом приема обращения от Заказчика и моментом 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 поддержки, соответствующее программой поддержки.

«Услуга» или **«Поддержка»**, означает:

- предоставление Заказчику Исправлений, обновлений ПО и новых версий ПО;
- информационно-консультационную поддержку Заказчику по вопросам обслуживания ПО, предоставляемую в Часы Обслуживания по электронной почте и иным каналам связи на основании регистрируемых Заказчиком обращений.

3. Обновление

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

4. Способы обращения в техническую поддержку

4.1. Обработка обращений: по каналу Чат

Канал Чат является одним из основных каналов приёма обращений от Заказчика, позволяет оперативно сообщить о проблеме и, если есть решение, так же оперативно получить его.

4.2. Обработка обращений: по электронной почте

Данная опция означает предоставление представителям Заказчика поддержки по электронной почте

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 «критичное обращение» недостаточно, Стороны могут договориться о предоставлении Заказчиком удаленного доступа для Исполнителя.



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 проблемы/вопроса.
- В теле обращения:
 - категорию обращения, соответствующую описанию;
 - подробное описание проблемы/вопроса;
 - порядок действий, для воспроизведения ситуации.

3) В Часы Обслуживания по получении обращения Исполнитель принимает и регистрирует его, направив обратившемуся автоматическое уведомление о начале поддержки.

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, а Заказчик направляет полученные с их помощью данные Исполнителю.

5) На основе полученных данных Исполнитель:

- а. определяет конкретные дефекты, повлекшие возникновение описанной в обращении ситуации;
- б. оценивает техническую возможность их исправления и сообщает примерный срок исправления;
- в. разрабатывает исправление дефектов и (если возможно) проверяет его у себя.

6) По окончании Исполнитель передает Заказчику разработанное решение обращения, включая инструкцию по его применению.

7) Заказчик применяет полученное от Исполнителя решение согласно инструкциям, и в случае успешного разрешения проблемы Заказчик подтверждает закрытие Обращения. При этом допускается ситуация, когда решение обращения является обходным. Если решение обращения не полностью устраняет проявления заявленной проблемы, Исполнитель возвращается на этап сбора дополнительной информации.

5. Условия взаимодействия сторон

5.1. Ограничения

а. Исполнитель вправе ограничить 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 спецификациям производителя;
- ii. нештатная установка или использование ПО способами, отличными от описанных в документации к ПО;
- iii. модификация, доработка или изменение ПО, предпринятые Заказчиком;

б. Услуга не оказывается в отношении стороннего программного обеспечения необходимого для функционирования и работоспособности ПО.



5.2. Обязательства Заказчика в рамках предоставления Услуги

1. Заказчик обязуется использовать ПО согласно техническим требованиям, указанным в документации.
2. Не производить намеренные деструктивные действия по отношению к ПО и оборудованию, на котором работает ПО.
3. Не использовать ПО для оказания услуг по защите информации третьих лиц, и не предоставлять ПО в аренду без уведомления Исполнителя.
4. Привлекать специалистов Исполнителя для решения вопросов функционирования ПО согласно Программе поддержки.
5. Заказчик обязан выполнять все необходимые действия по исполнению процедур коррекции ошибок и/или восстановления работоспособности ПО после того, как Исполнитель предоставит ему такие процедуры.
6. Заказчик может заказать очную консультацию своих специалистов по вопросам применения и обслуживания ПО.

5.3. Обязательства Исполнителя

1. Исполнитель представляет Заказчику следующий объем Услуги:
 - 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 и исследование новых дефектов на основе информации, предоставленной Заказчиком;
 - в. регистрация пожеланий по развитию продуктов и сервисов компании;
2. При оказании Услуги по вопросам Заказчика Исполнитель обязан соблюдать условия конфиденциальности, и имеет право предоставлять доступ к Конфиденциальной Информации только тем лицам, которым это требуется в целях решения возникших у Заказчика проблем, а также документировать для Заказчика произведенные действия в Программном Обеспечении.

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