



УТВЕРЖДЕН
Генеральным директором
ООО «Фактор-ТС»



А.В. Бирковский

РЕГЛАМЕНТ
Оказания услуг технической поддержки

| | |
|---|----|
| ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ | 3 |
| 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ..... | 4 |
| 2. ОБЯЗАННОСТИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ..... | 4 |
| 3. ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ | 5 |
| 4. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ..... | 5 |
| 5. ОБНОВЛЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ | 7 |
| 6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ | 7 |
| 7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ..... | 8 |
| 8. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА | 8 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ФОРМА ЗАЯВКИ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ..... | 9 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ПАКЕТЫ УСЛУГ | 10 |

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Производитель, исполнитель – компания ООО «Фактор-ТС».

Оборудование – изделия серии Dionis DPS на базе программно-аппаратного комплекса Dionis-NX производства ООО «Фактор-ТС».

Программное обеспечение - программное обеспечение разработки ООО «Фактор-ТС», в том числе программное обеспечение, которое установлено на Оборудование производства ООО «Фактор-ТС».

Пользователь – юридическое лицо, приобретающее или использующее ранее приобретенное Оборудование и Программное обеспечение производителя, которое пользуется услугами технической поддержки, оказываемыми Производителем.

Пакет услуг технической поддержки – перечень временных и качественных критериев оказания услуг технической поддержки, согласно которым Производитель и Пользователь взаимодействуют в процессе оказания услуги технической поддержки.

Ключ активации сервиса технической поддержки – уникальный номер, идентифицирующий Пользователя в системе оказания услуг технической поддержки Производителя. Поставляется на электронном носителе в виде флэш-диска, а также на бумажном носителе, заверенном печатью и подписью уполномоченного лица Производителя.

Сертификат ключа активации сервиса технической поддержки – документ, выпускаемый Производителем, который подтверждает право Пользователя на оказание ему услуг технической поддержки Производителем, согласно выбранному и оплаченному Пакету услуг технической поддержки.

Документ выпускается Производителем на бумажном носителе. Документ заверяется подписью уполномоченного лица Производителя и печатью Производителя.

Для подтверждения права Пользователя на оказание услуг технической поддержки Производитель вправе затребовать у Пользователя скан-копию Сертификата технической поддержки и скан-копию товарной накладной или универсального передаточного документа, согласно которому поставлялся ключ активации сервиса технической поддержки.

Сертификат технической поддержки содержит следующую информацию:

1. Уникальный идентификационный номер ключа активации сервиса технической поддержки;
2. Полное название организации Пользователя с указанием организационно-правовой формы, юридического и фактического адресов;
3. Полный список Оборудования и Программного обеспечения с указанием версии, на которое распространяется действие Сертификата технической поддержки;
4. Наименование пакета услуг технической поддержки;
5. Срок действия сертификата технической поддержки.

Инцидент - событие, которое приводит к незапланированному нарушению работоспособности или нарушению заявленных функций Оборудования или Программного обеспечения.

Инцидент 1-го класса – полная недоступность Оборудования, чрезмерная нагрузка на ресурсы Оборудования, а также иные проблемы, которые влияют на возможность полноценного использования Оборудования или Программного обеспечения Пользователем.

Инцидент 2-го класса – проблемы, связанные с аппаратным/программным обеспечением Оборудования, или сбоями Программного обеспечения, которые приводят к частичной неработоспособности Оборудования или Программного обеспечения. Проблемы, вызванные действиями сотрудников, включая проблемы, вызванные неправильным использованием, повреждением или изменением конфигурации Оборудования или Программного обеспечения.

Инцидент 3-го класса – проблемы, напрямую не связанные с Оборудованием или Программным обеспечением, а также проблемы, относящиеся к техническому администрированию Оборудования, включая настройку, конфигурирование изменений, конфигурирование аппаратных компонент Оборудования и конфигурирование Программного обеспечения.

Время реакции на инцидент - временной интервал в часах между фактом регистрации заявки от Пользователя и ответом специалиста службы технической поддержки Исполнителя на заявку Пользователя.

Заявка – электронный документ установленной производителем формы, который заполняется Пользователем и отправляется на электронную почту Производителя при возникновении инцидента. Также заявка, согласно пакету услуг, может быть зарегистрирована по телефону.

Номер заявки – уникальный идентификационный номер, который присваивается заявке в момент её регистрации, при обращении Пользователя в службу технической поддержки производителя.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Услуга технической поддержки оказывается Пользователям, которые имеют действующий Сертификат технической поддержки согласно правилам, прописанным в приобретаемом Пакете услуг технической поддержки.
- 1.2. Порядок и способы обращения за услугой технической поддержки определяется настоящим регламентом.

2. ОБЯЗАННОСТИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

- 2.1. Оказывать услуги технической поддержки Пользователю своевременно и в соответствии с правилами, прописанными в Пакете услуг технической поддержки.
- 2.2. Назначить контактное лицо (лиц), ответственных за оказание услуг технической поддержки, включая лицо (лиц), ответственных за своевременное реагирование на Инциденты.
- 2.3. Регистрировать обращение Пользователя в соответствии с порядком, установленным настоящим регламентом, направляя Пользователю электронное сообщение по электронной почте с номером зарегистрированной заявки для идентификации обращения.

- 2.4. Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных заявок по запросу Пользователя.
- 2.5. Предоставлять ответы по Заявке Пользователя в виде готового решения, рекомендаций по настройке, а также в виде ссылок на публичные ресурсы сети интернет, содержащие информацию, необходимую для работы над инцидентами.

3. ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- 3.1. Эксплуатировать продукт согласно прилагаемой документации и выполнять все требования прилагаемых документов;
- 3.2. Отправлять Заявки на оказание услуг в соответствии с формой установленного Производителем образца;
- 3.3. Отправлять Заявки с электронной почты домена организации, на которую оформлен Сертификат технической поддержки;
- 3.4. Выполнять все рекомендации специалистов службы технической поддержки при работе над Инцидентами;
- 3.5. Предоставлять дополнительную информацию, которую потребуют специалисты службы технической поддержки в рамках работы над инцидентом.
- 3.6. Назначить контактное лицо (контактных лиц), ответственных за связь со специалистами Производителя, включая информирование Исполнителя о возникших Инцидентах.
- 3.7. Своевременно и в полном объеме оплатить Производителю полную стоимость сертификата технической поддержки согласно выбранному Пакету услуг технической поддержки.
- 3.8. Соблюдать обязательства по конфиденциальности информации в соответствии с настоящим регламентом.
- 3.9. Не перепродавать и не оказывать услуги технической поддержки Производителя третьим лицам без письменного согласия Производителя.

4. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 4.1. Услуга предоставляется с момента поступления на расчетный счет Производителя денежных средств в полном объеме, в том числе и в случае, если ключ активации сервиса технической поддержки поставляется через третьих лиц.
- 4.2. Услуга предоставляется Производителем на основании Заявок, поступивших исключительно от представителей Пользователя.
- 4.3. Первый запрос на оказание услуги технической поддержки для каждого отдельного Инцидента оформляется Пользователем в виде Заявки установленного образца, которая отправляется с электронного почтового адреса Пользователя на адрес helpdesk@factor-ts.ru с указанием контактного телефона и электронного адреса Пользователя. Заявка регистрируется оператором службы технической поддержки Исполнителя. В ответ на Заявку электронным письмом направляется присвоенный регистрационный номер Заявки на электронный адрес Пользователя. В

установленные сроки в соответствии с правилами, прописанными в приобретенном Пакете услуг технической поддержки. Специалист службы технической поддержки связывается с Пользователем (реагирует на Инцидент) по электронной почте или по телефону.

- 4.4. После получения регистрационного номера Заявки для связи со специалистами службы технической поддержки в рамках текущего Инцидента также может пользоваться телефоном горячей линии: +7 (495) 662-66-40 (за исключением Пакета услуг технической поддержки «Базовый»). Каждый новый Инцидент должен оформляться отдельной Заявкой и получать регистрационный номер.
- 4.5. Техническая поддержка осуществляется Производителем посредством удаленного доступа к оборудованию; выдачи рекомендации и технических консультаций по телефону; E-mail, факсу; в форме предоставления обновлений ПО. Услуги оказываются Производителем в рабочие дни согласно Производственному календарю РФ по Московскому времени, согласно условиям, прописанным в выбранном Пакете услуг технической поддержки.
- 4.6. Производитель не несет ответственности за допущенную задержку в оказании услуги технической поддержки, если она была вызвана неготовностью персонала или технических средств Пользователя; неисправностью внешних средств связи (телефонные линии, электронная почта, интернет).
- 4.7. Время решения Инцидента может быть увеличено за счет запроса у Пользователя дополнительной технической информации об инциденте.
- 4.8. В случае отсутствия реакции от Пользователя на предлагаемое решение Инцидента по зарегистрированной Заявке в течение 3-х рабочих дней – Заявка считается закрытой.
- 4.9. Время реакции на Инциденты определяется условиями, прописанными в Пакете услуг технической поддержки. В том случае, если время реакции на Инцидент, указанное в приобретаемом Пакете услуг технической поддержки, превышает время до окончания работы службы технической поддержки то Исполнитель имеет право отреагировать на Инцидент на следующий рабочий день согласно Производственному календарю РФ. Время реакции в таких случаях вычисляется путем суммирования времени оставшегося до конца рабочего дня службы технической поддержки на момент поступления Заявки от Пользователя и времени реакции на Инцидент с начала следующего рабочего дня. Если время реакции, указанное в Пакете оказания услуг технической поддержки, превышает по продолжительности один рабочий день службы технической поддержки, то время реакции с момента принятия Заявки вычисляется путем суммирования времени оставшегося до конца рабочего дня службы технической поддержки на момент поступления Заявки и количества рабочих часов до момента реакции на Инцидент.

4.10. Пользователь самостоятельно устанавливает класс Инцидента при составлении Заявки, но в процессе работы Пользователя и Исполнителя над Инцидентом его класс может быть изменен.

4.11. На каждый Инцидент составляется отдельная Заявка

5. ОБНОВЛЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

5.1 Пользователь имеет право обратиться к Производителю за комплектом обновления программного обеспечения (при условии наличия такого пакета обновления у Производителя) Оборудования в следующих случаях:

5.1.1 Пользователь приобрел Пакет оказания услуг технической поддержки «Стандартный» не менее двух раз, причем разница между сроком окончания действия сертификата технической поддержки истекающего сертификата и сроком начала действия вновь приобретаемого сертификата не должна составлять более одного дня. Иными словами, обновление программного обеспечения в рамках Пакета оказания услуг технической поддержки «Стандартный» возможно при условии непрерывности использования Пакета услуг технической поддержки «Стандартный» в течении 2-х (двух) лет.

5.1.2 Пользователь приобрел Пакет оказания услуг технической поддержки «Расширенный». В течение действия всего срока Сертификата технической поддержки на Пакет услуг технической поддержки «Расширенный» Пользователь имеет право обратиться к производителю за обновлением программного обеспечения для оборудования.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

6.1. Стороны принимают все меры по сохранению конфиденциальности информации финансового, технического или иного характера, полученной друг от друга в процессе оказания услуг технической поддержки.

6.2. Пользователь обязан соблюдать конфиденциальность технической информации, которая стала ему доступна в результате оказания услуги технической поддержки, включая информацию о выявленных ошибках и проблемах, информацию, связанную с конфигурированием Оборудования или программного обеспечения, логинов и паролей, функционированием аппаратного и программного обеспечения Производителя и услуг третьих лиц, предоставляемых Пользователю.

6.3. Прочая информация, которую передающая Сторона считает конфиденциальной, должна передаваться на бумажном носителе с отметкой «Конфиденциально» или «Коммерческая тайна» либо посредством любых других средств коммуникации с обязательным предварительным уведомлением, что передаваемая информация является конфиденциальной, и при условии обоюдного согласия Пользователя и Производителя принять/передать такую информацию.

7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 7.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Производителем и пользователем в ходе оказания услуги технической поддержки согласно настоящему регламенту, будут по возможности разрешаться путем переговоров.
- 7.2. Если соглашение между производителем и пользователем не достигнуто, любой спор или разногласия подлежат рассмотрению в Арбитражном суде по г. Москва.
- 7.3. При возникновении спора, заинтересованная сторона имеет право предоставлять в судебные органы, в качестве подлинных доказательств, документы, полученные по каналам факсимильной связи или в электронной форме (например, посредством электронной почты), заверенные подписью руководителя и печатью Стороны при условии соблюдения положений ст. 434 ГК РФ.

8. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

- 8.1. В случае возникновения нареканий по работе службы технической поддержки претензии направлять в виде электронных писем на электронную почту: **helpdesk@factor-ts.ru** В целях улучшения качества обслуживания, регламент или отдельные его пункты и разделы, могут быть изменены.

Приложение №1

к Регламенту оказания услуг технической поддержки

ФОРМА ЗАЯВКИ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

(доступна на сайте dps.factor-ts.ru)

| | |
|--|--|
| Уникальный номер сертификата на оказание услуг технической поддержки | |
| ФИО представителя Пользователя | |
| Должность | |
| Контактный телефон | |
| E-mail (корпоративный домен) | |
| Название организации | |
| Наименование продукта | |
| Номер версии изделия Dionis DPS (вывод команды <i>show ver</i>) или версия программного обеспечения (о программе) | |
| Подробное описание проблемы. При каких обстоятельствах возникает проблема. Какие события предшествовали возникновению проблемы (сбой питания, изменение конфигурации). Коды ошибок в журналах. | |
| Класс инцидента (1,2,3) | |

Приложение №2

к Регламенту оказания услуг технической поддержки

ПАКЕТЫ УСЛУГ

| Пакеты услуг технической поддержки | | | |
|---|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Каталог услуг | "Базовый" | "Стандартный" | "Расширенный" |
| Приоритет обслуживания | Низкий | Средний | Высокий |
| Срок действия Сертификата технической поддержки | 1 год | 1 год | 1 год |
| Стоимость услуги в % от стоимости Оборудования и Программного обеспечения | бесплатно на 1 год | 20%* | 30%* |
| Время работы службы ТП рабочие дни по ТК РФ, по московскому времени. | 10.00 до 18.00 | 10.00 до 18.00 | 10.00 до 18.00 |
| Ответы на Заявки Пользователя по электронной почте | да | да | да |
| Ответы на Заявки Пользователя по телефону горячей линии | нет | да | да |
| Максимальное кол-во Заявок в неделю | не более 2-х | не ограничено | не ограничено |
| Персональный инженер технической поддержки | нет | нет | да |
| Максимальное время реакции на Инциденты | | | |
| Категория инцидента | "Базовый" | "Стандартный" | "Расширенный" |
| Инциденты 1-го класса | 2 рабочих дня | 4 ч. | 3 ч. |
| Инциденты 2-го класса | 2 рабочих дня | 6 ч. | 4 ч. |
| Инциденты 3 -го класса | 3 рабочих дня | 1 рабочий день | 1 рабочий день |

*% взимается от актуальной стоимости Оборудования и Программного обеспечения, указанной в прайс-листе на момент оказания услуги, в случае если общая стоимость Оборудования и Программного обеспечения, на которое распространяется действие услуги технической поддержки составляет менее 250 000,00 (двухсот пятидесяти тысяч рублей), то минимальная стоимость пакета услуг «Стандартный» составляет 50 000,00 (пятьдесят тысяч рублей), а стоимость пакета услуг «Расширенный» составляет 120 000,00 (сто двадцать тысяч рублей).