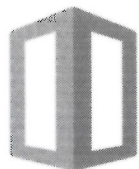


**УТВЕРЖДЕН**

**Генеральным директором**

**ООО «Фактор-ТС»**



**ФАКТОР-ТС**



**А.В. Бирковский**

**01 февраля 2023г.**

**РЕГЛАМЕНТ**

**Оказания услуг технической поддержки**

<b>1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ОБЯЗАННОСТИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ .....</b>	<b>5</b>
<b>3. ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ .....</b>	<b>5</b>
<b>4. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....</b>	<b>6</b>
<b>5. ОБНОВЛЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ .....</b>	<b>8</b>
<b>6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ .....</b>	<b>8</b>
<b>7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ .....</b>	<b>9</b>
<b>8. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА .....</b>	<b>9</b>
<b>Приложение №1 «Форма заявки».....</b>	<b>10</b>
<b>Приложение №2 «Пакеты услуг» .....</b>	<b>11</b>

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

**Оборудование** – изделия серии Dionis DPS 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 адреса;
3. Полный список Оборудования и Программного обеспечения на которое распространяется действие Сертификата технической поддержки;
4. Наименование пакета услуг технической поддержки;
5. Срок действия сертификата технической поддержки;
6. Контактная информация.

**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 полнофункционального 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 или оформлена с помощью сервиса «Телеграм-бот Технической поддержки».

**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), ответственное 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. Направлять Заявки на оказание услуг в соответствии с формой установленного Производителем образца;
- 3.3. Оформлять Заявки по телефону технической поддержки, руководствуясь пунктами формы установленного Производителем образца (Приложение №1)
- 3.4. Отправлять Заявки с электронной почты домена организации, на которую оформлен Сертификат технической поддержки;
- 3.5. Выполнять все рекомендации специалистов службы технической поддержки при работе над Инцидентами;
- 3.6. Предоставлять дополнительную информацию, которую потребуют специалисты службы технической поддержки в рамках работы над инцидентом.

- 3.7. Назначить контактное лицо (контактных лиц), ответственных за связь со специалистами Производителя, включая информирование Исполнителя о возникших Инцидентах.
- 3.8. Своевременно и в полном объеме оплатить Производителю полную стоимость сертификата технической поддержки согласно выбранному Пакету услуг технической поддержки.
- 3.9. Соблюдать обязательства по конфиденциальности информации в соответствии с настоящим регламентом.
- 3.10. 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. 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](mailto: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. Запрос на оказание услуг технической поддержки для каждого отдельного инцидента, можно оформить с помощью сервиса «Телеграм-бот Технической поддержки» - контакт в Телеграм: [@factortsb0t](https://t.me/factortsb0t). После внесения контактных данных и сведения о проблеме и изделии, заявка будет создана автоматически.
- 4.5. После получения регистрационного номера Заявки, для связи со специалистами службы технической поддержки в рамках текущего Инцидента, Пользователь может пользоваться телефоном горячей линии: +7 (495) 662-66-40 (за исключением Пакета услуг технической поддержки «Базовый»). Каждый новый Инцидент должен оформляться отдельной Заявкой с получением регистрационного номера.

- 4.6. 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, указанным в выбранном Пакете услуг технической поддержки.
- 4.7. 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).
- 4.8. Время решения Инцидента может быть увеличено за счет запроса у Пользователя дополнительной технической информации об инциденте.
- 4.9. В случае отсутствия реакции от Пользователя на предлагаемое решение Инцидента по зарегистрированной Заявке в течение 3-х рабочих дней – Заявка считается закрытой.
- 4.10. 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.
- 4.11. Пользователь самостоятельно устанавливает класс Инцидента при составлении Заявки, но в процессе работы Пользователя и Исполнителя, по Заявке класс Инцидента может быть изменен.
- 4.12. На каждый Инцидент оформляется отдельная Заявка

## **5. ОБНОВЛЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

5.1. Пользователь имеет право обратиться к Производителю за комплектом обновления программного обеспечения в случае, если:

5.1.1. 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 комплектом обновления программного обеспечения и получить в установленном Производителем порядке комплект обновлений (при наличии такого обновления). В случае изменения регуляторами (ФСБ и ФСТЭК РФ) правил сертификации Производитель имеет право пересмотреть политику обновления.

## **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 можно направить на электронную почту: [helpdesk@factor-ts.ru](mailto:helpdesk@factor-ts.ru) В целях улучшения качества обслуживания, регламент или отдельные его пункты и разделы, могут быть изменены.

## Приложение №1 «Форма заявки»

к Регламенту оказания услуг технической поддержки

**Форма заявки на оказание услуг технической поддержки**(форма доступна по [ссылке](#))

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 (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 «Пакеты услуг»

## к Регламенту оказания услуг технической поддержки

<b>Пакеты услуг технической поддержки</b>				
1	Пакет/Услуги	"Базовый"	"Стандартный"	"Расширенный"
2	Приоритет обслуживания	Низкий	Средний	Высокий
3	Срок действия Сертификата технической поддержки	1 год	1 год	1 год
4	Стоимость услуги в % от стоимости Оборудования и Программного обеспечения	бесплатно на 1 год	20%	30%
5	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
6	Консультация Пользователя по электронной почте	да	да	да
7	Консультация Пользователя по телефону	нет	да	да
8	Максимальное кол-во Заявок в неделю	не более 2-х	не ограничено	не ограничено
9	Персональный инженер технической поддержки	нет	нет	да
10	Выезд инженера	нет	нет	да <sup>1</sup>
<b>Максимальное время реакции на Инцидент</b>				
11	Категория инцидента/Тариф	"Базовый"	"Стандартный"	"Расширенный"
12	Инциденты 1 класса	2 рабочих дня	4 ч.	3 ч.
13	Инциденты 2 класса	2 рабочих дня	6 ч.	4 ч.
14	Инциденты 3 класса	3 рабочих дня	1 рабочий день	1 рабочий день

<sup>1</sup> Выезд инженера - не более 3 (трёх) выездов в течение года, бесплатно Москва (в пределах МКАД), выезды по Московской обл. и России оплачиваются отдельно, по каждому отдельному Инциденту.