

Общество с ограниченной ответственностью «НТС»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «НТС»

И.В. Белоцерковский

01 июля 2017 г

РЕГЛАМЕНТ

оказания услуг технической поддержки

Екатеринбург 2017

Настоящий документ разработан Обществом с ограниченной ответственностью «НТС», именуемым в дальнейшем Исполнитель.

Наименование документа: «Регламент оказания услуг технической поддержки», в дальнейшем именуемый Регламент.

Версия:1.0.

Дата 01.07.2017.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

Программный продукт - результат интеллектуальной деятельности в виде программы для ЭВМ (объект авторского права), исключительное право на который принадлежит Правообладателю.

Правообладатель - лицо, обладающее исключительным правом на Программный продукт (как правило, являющееся разработчиком Программных продуктов).

Программа - экземпляр (копия) Программного продукта, записанный на материальном носителе, либо записанный на электронном носителе, в том числе записанный в память ЭВМ.

Пользователь - лицо, правомерно владеющее экземпляром Программного продукта и/или использующее Программу разрешенными способами на основании лицензионного или сублицензионного договора (соглашения).

Дистрибутив - набор файлов, предназначенных для установки на персональном компьютере (или сервере) Пользователя Программы. Может быть получен с материального носителя, предоставленного Исполнителем, либо с Интернет-сайта Правообладателя или Исполнителя.

Лицензия - право использования Программы такими способами как: воспроизведение Программы; хранение её в памяти ЭВМ (одной ЭВМ или одного пользователя сети); активация Программы; запуск в работу; обновление и работа с актуальной Программой, на условиях простой (неисключительной) лицензии (п/п 1 п. 1 ст. 1236 ГК РФ) в течении определенного периода.

Техническая поддержка - индивидуальные консультации Пользователя по вопросам, связанным с правилами работы с Программой, решением возникших у Пользователя проблем и задач при использовании Программы, устранением ошибок в функционировании Программы на рабочем месте Пользователя. Техническая поддержка оказывается устно или письменно, посредством средств связи, в том числе, телефонной связи, электронной почты, специализированного программного обеспечения удаленного управления компьютером Пользователя.

Базовая техническая поддержка – техническая поддержка, оказываемая на условиях соответствующего договора с Исполнителем.

Расширенная техническая поддержка – техническая поддержка на особых условиях.

Сертификат расширенной технической поддержки – приобретенное право получения Расширенной технической поддержки в течение определенного периода.

Идентифицирующая Пользователя информация - фамилия, имя и отчество Пользователя, наименование юридического лица, от имени которого выступает Пользователь (в том случае, если Пользователь представляет интересы и выступает от имени юридического лица), а также контактные данные для связи с Пользователем.

Обращение – сообщение Пользователя посредством средств связи, в том числе, телефонной связи, электронной почты или средств доставки электронных сообщений в адрес службы технической поддержки.

Инцидент - нештатная ситуация, не являющаяся частью штатного функционирования Программы, связанная с потерей или возможной потерей функционирования Программы.

Критический инцидент - инцидент, который приводит к неработоспособности или к существенному ухудшению работоспособности Программы, что вызывает остановку ключевых бизнес-процессов.

Некритичный инцидент - все остальные инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и функционал Программы.

Время реакции - период времени в рабочих часах от получения обращения Пользователя до принятия обращения службой Технической поддержки, что подтверждается ответным электронным сообщением по электронной почте или звонком по телефону, содержащим оповещение о регистрации обращения (инцидента). Оповещение о регистрации обращения (инцидента) может содержать запрос информации по существу обращения, предоставление консультации или рекомендаций, а также готовое решение при его наличии.

Рабочий день - промежуток времени с 9:00 до 18:00 по времени часового пояса г. Екатеринбурга (UTC+05:00) каждого дня недели за исключением субботы, воскресенья и праздничных нерабочих дней в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Рабочий час - астрономический час в пределах Рабочего дня.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

2.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок оказания услуг по Технической поддержке Программ службой технической поддержки Общества с ограниченной ответственностью «НТС» (далее по тексту - Исполнитель), в том числе на платной основе.

2.2. Техническая поддержка Программы оказывается при наличии у Пользователя Лицензии, соответствующего договора с Исполнителем, на условиях этого договора (Базовая техническая поддержка), или Сертификата расширенной технической поддержки (Расширенная техническая поддержка) на указанных ниже условиях.

2.3. Пользователь считается принявшим и безоговорочно согласившимся с условиями настоящего Регламента с момента осуществления первого запроса (как устно, так и письменно) в службу технической поддержки.

2.4. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения (дополнения) в Регламент. Все приложения, изменения и дополнения к Регламенту являются его составной и неотъемлемой частью.

2.5. Уведомление Пользователей о внесении изменений (дополнений) в Регламент осуществляется путем размещения очередной версии Регламента, включающей указанные изменения (дополнения), на сайте Исполнителя <http://ents.ru>.

2.6. Изменения (дополнения), которые вносятся Исполнителем в Регламент в связи с изменением законодательства РФ и нормативных документов государственных органов, вступают в силу одновременно с вступлением в силу соответствующих законодательных и нормативных актов.

2.7. Другие изменения (дополнения), которые вносятся Исполнителем в Регламент, вступают в силу и становятся обязательными по истечении 15 календарных дней с даты

размещения указанных изменений и дополнений в Регламенте на сайте Исполнителя <http://ents.ru>.

2.8. Действие изменений и дополнений Регламента распространяется на всех Пользователей вне зависимости от даты принятия условий / присоединения к Регламенту.

2.9. В случае несогласия с изменениями (дополнениями) Регламента Пользователь имеет право отказаться от услуг технической поддержки Программ.

3. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ.

3.1. В соответствии с типом Технической поддержки (Базовая или Расширенная) и/или условиями соответствующего договора с Исполнителем, Исполнитель обязуется:

3.1.1. Обеспечить предоставление Технической поддержки Программы с надлежащим качеством и в соответствии с установленными в настоящем Регламенте сроками.

3.1.2. Предоставлять информацию о ходе решения обращений по запросу Пользователя.

3.1.3. При определении причины обращения как ошибки Программы и подтверждения этого факта Исполнителем предоставлять Пользователю информацию для решения инцидента, а именно:

- информацию об имеющейся версии Программы, решающей проблему;
- информацию о регистрации обращения к Правообладателю для решения проблемы и ответ Правообладателя.

3.1.4. Предоставлять ответы по обращению Пользователя, а именно:

- готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
- консультации по Программе;
- доступ к онлайн-ресурсам, содержащим информацию по известным проблемам, рекомендациям и решениям типовых проблем.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ.

4.1. Обращение Пользователя в службу технической поддержки Исполнителя происходит с указанием идентифицирующей Пользователя информации, номера соответствующего договора с Исполнителем или регистрационного номера Сертификата расширенной технической поддержки (при наличии), а также с описанием возникшей проблемы.

4.2. В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию, регистрационный номер Сертификата расширенной технической поддержки или номер соответствующего договора с Исполнителем, сотрудник службы технической поддержки имеет право не оказывать такому Пользователю услуг по Технической поддержке.

4.3. Сотрудник службы технической поддержки может отказать Пользователю в оказании услуг по Технической поддержке при наличии у него достаточных оснований полагать, что Пользователь не имеет соответствующего договора с Исполнителем или регистрационный номер Сертификата расширенной технической поддержки, сообщенный Пользователем, не является точным, полным, принадлежащим именно этому Пользователю.

5. ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ.

5.1. Техническая поддержка Программы оказывается Пользователю только при наличии у него действующей Лицензии на Программу. В случае отсутствия у Исполнителя информации о наличии у Пользователя Лицензии на Программу сотрудник службы

технической поддержки имеет право запросить у Пользователя соответствующее документальное подтверждение наличия Лицензии. В случае отказа Пользователя предоставить такое подтверждение сотрудник службы технической поддержки имеет право не оказывать Пользователю услуг по Технической поддержке.

5.2. Сотрудником службы технической поддержки принимаются только те обращения Пользователей, которые содержат идентифицирующую Пользователя информацию, номер соответствующего договора с Исполнителем или регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку.

5.3. Общение Пользователя и сотрудника службы технической поддержки посредством средств связи, в том числе телефонной связи, может протоколироваться и записываться Исполнителем в целях контроля качества оказания услуг.

5.4. Общение Пользователя и сотрудника службы технической поддержки должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Ни в коем случае не допускаются оскорбления и нецензурные выражения.

В случае нарушения данного пункта Пользователем, сотрудник службы технической поддержки имеет право немедленно прекратить оказание услуг по Технической поддержке, сообщив о случившемся своему непосредственному руководителю.

В случае нарушения данного пункта сотрудником службы технической поддержки, Пользователь имеет право сообщить о случившемся руководителю службы технической поддержки.

6. СОСТАВ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ.

6.1. Техническая поддержка Программы предоставляется в соответствующих версиях операционных систем, на устройствах, с драйверами устройств и приложениями, определенными в эксплуатационной документации Программы. Не осуществляется Техническая поддержка Программы, используемой в нестандартных конфигурациях.

6.2. Для актуальных версий Программ предоставляется полная техническая поддержка, включающая в себя, в том числе получение и принятие обращений Пользователя, реагирование на обращения Пользователя, индивидуальные консультации Пользователя по вопросам, связанным с правилами работы с Программой, решение возникших у Пользователя проблем и задач при использовании Программы, устранение ошибок в функционировании Программы на рабочем месте Пользователя, подготовка и передача Правообладателю обращений о необходимости модификации Программы или исправления ошибок, информирование Пользователя об ответах и решениях Правообладателя.

Техническая поддержка предыдущих версий Программ может быть ограничена или прекращена. Пользователям версий Программ, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления, а также помощь в обновлении на актуальные версии Программ.

6.3. Одновременно в работе службы технической поддержки может находиться неограниченное количество обращений от Пользователя.

6.4. Время реакции на обращение Пользователя определяется типом Технической поддержки или условиями соответствующего договора с Исполнителем, а также степенью критичности инцидента, присвоенной при регистрации обращения или в процессе работы над инцидентом. Первоначально присвоенная степень критичности может быть изменена в процессе работы над инцидентом.

6.5. В соответствии с типом Технической поддержки Исполнитель гарантирует время реакции, приведенное в следующей таблице.

Степень критичности инцидента	Тип Технической поддержки	
	Базовая	Расширенная
Критический	6 часов	1 час
Некритичный	12 часов	4 часа

6.6. Если в процессе работы над инцидентом Исполнитель выясняет, что инцидент связан с продуктом стороннего производителя, то Пользователю рекомендуется обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя.

6.7. Состав, перечень Программ и срок предоставляемых услуг на Техническую поддержку устанавливается в соответствующем договоре с Исполнителем или Сертификате расширенной технической поддержки.

6.8. При отсутствии реакции Пользователя на предложенное службой технической поддержки решение или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Пользователем соответствующего решения или запроса от службы технической поддержки, обращение считается неактуальным. Услуги Исполнителя по технической поддержке Программы по обращению Пользователя считаются своевременно оказанными, а само обращение - закрытым. При поступлении от Пользователя информации по закрытому обращению, такое обращение снова открывается или регистрируется как новое обращение.

6.9. Пользователю в течение срока Лицензии или срока, указанного в Сертификате на техническую поддержку, или срока соответствующего договора с Исполнителем, в зависимости от типа Технической поддержки, оказываются следующие услуги:

Состав услуг	Тип Технической поддержки	
	Базовый	Расширенный
Консультации по установке и настройке Программы	+	+
Восстановление Программы (в случае сбоя)	+	+
Консультации по восстановлению работоспособности Программы (в случае ее сбоя)	+	+
Консультации по обновлению Программы	+	+
Работа над инцидентами в течение рабочего дня	+	+
Прием предложений по улучшению Программы	+	+
Диагностика с помощью удаленного доступа	+	+
Высокий приоритет обслуживания	на условиях договора	+

Выделенный специалист (для проведения работ)	на условиях договора	+
Техническая поддержка 24x7 ⁽¹⁾	на условиях договора	+

(1) Техническая поддержка 24 часа 7 дней в неделю, в том числе в периоды времени, отличные от времени рабочего дня, при условии обращения Пользователя в службу технической поддержки Исполнителя посредством телефонной связи.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

7.1. Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по Технической поддержке без уведомления и согласования с Пользователем.

7.2. Качество услуг по Технической поддержке зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем.