

Утвержден

Приказом ООО «КРИПТО-ПРО»

от «29» октября 2014 г. № 2

РЕГЛАМЕНТ
оказания услуг технической поддержки
(Редакция № 3)

г. Москва - 2014

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Прикладное программное обеспечение (Прикладное ПО) – совокупность программ для ЭВМ, право на получение технической поддержки, которых подтверждается наличием действующего Сертификата на техническую поддержку.

1.2. Компонент Прикладного ПО - программный компонент Прикладного ПО, выделенный в качестве составной части в соответствии с эксплуатационной документацией на Прикладное ПО.

1.3. Версия Прикладного ПО – фиксированное по реализуемым функциональным возможностям состояние компонент Прикладного ПО, определяемое по первой группе цифр в номере версии Прикладного ПО.

1.4. Сборка версии Прикладного ПО – фиксированное состояние программного кода компонент Прикладного ПО, определяемое по второй и третьей группе цифр в номере версии Прикладного ПО.

1.5. Пользователь - физическое лицо, являющееся обладателем Сертификата на техническую поддержку, либо физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица, обладателя Сертификата на техническую поддержку Прикладного ПО.

1.6. Сертификат на техническую поддержку – документ, оформленный в электронной форме или на бумажном бланке, содержащий наименование Прикладного ПО, регистрационный номер и слова «Сертификат на техническую поддержку», подтверждающий право Пользователя на получение технической поддержки Прикладного ПО в течение срока, определённого в Сертификате на техническую поддержку.

1.7. 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).

1.8. Обращение – сообщение Пользователя, отправленное через Портал технической поддержки в адрес службы технической поддержки.

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

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

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

1.12. 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) и номер зарегистрированного 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.

1.13. Рабочий день - промежуток времени с 9-00 до 18-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.

1.14. Рабочий час - астрономический час в пределах Рабочего дня.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок оказания услуг по технической поддержке Прикладного ПО Службой технической поддержки Общества с ограниченной ответственностью «КРИПТО-ПРО» (далее по тексту - Исполнитель) на платной основе.

2.2. Техническая поддержка Прикладного ПО доступна Пользователям - обладателям Сертификата на техническую поддержку.

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

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

3.1. Пользователь обращается в Службу технической поддержки Исполнителя путем направление Обращения с указанием идентифицирующей Пользователя информации, регистрационного номера Сертификата на техническую поддержку и описанием возникшей проблемы.

3.2. В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию и регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку, Сотрудник Службы технической поддержки имеет право не оказывать такому Пользователю услуг по технической поддержке.

3.3. Сотрудник Службы технической поддержки может отказать Пользователю в оказании услуг по технической поддержке при наличии у него достаточных оснований полагать, что регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку, сообщенный Пользователем, не является точным, полным, принадлежащим именно этому Пользователю.

4. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ

4.1 В соответствии с типом Сертификата на техническую поддержку Исполнитель обязуется:

4.1.1 Обеспечить предоставление технической поддержки Прикладного ПО с надлежащим качеством и в соответствии с установленными в настоящем Регламенте сроками.

4.1.2 Регистрировать обращение Пользователя через Портал технической поддержки, направляя Пользователю электронное сообщение по электронной почте с номером зарегистрированного обращения для идентификации обращения.

4.1.3 Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу Пользователя.

4.1.4 При определении причины обращения как ошибки Прикладного ПО и подтверждения этого факта Исполнителем предоставлять Пользователю информацию для решения инцидента, а именно:

- информацию об имеющейся версии Прикладного ПО, решающей проблему;
- информацию об имеющемся обновлении Сборки версии Прикладного ПО, решающем проблему;
- информацию о планируемых сроках выпуска версии Прикладного ПО (обновления сборки версии Прикладного ПО) для решения проблемы.

4.1.5 Предоставлять ответы по обращению Пользователя, а именно:

- готовое решение или рекомендации для решения проблемы;

- консультации по Прикладному ПО;
- доступ к онлайн-ресурсам, содержащим информацию по известным проблемам, рекомендациям и решениям типовых проблем.

5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

5.1. Сотрудником Службы технической поддержки обрабатываются только те обращения Пользователей, которые содержат идентифицирующую Пользователя информацию и регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку.

5.2. 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 непосредственно руководителю Службы технической поддержки.

6. СОСТАВ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРИКЛАДНОГО ПО

6.1. Техническая поддержка предоставляется для Прикладного ПО, используемого в соответствии с требованиями эксплуатационной документацией Прикладного ПО, в соответствующих версиях операционных систем, на устройствах, с драйверами устройств и приложениями, определенными в эксплуатационной документации Прикладного ПО. Не осуществляется Техническая поддержка Прикладного ПО, используемого в нестандартных конфигурациях.

6.2. Для актуальных версий Прикладного ПО предоставляется полная техническая поддержка, включающая в себя, в том числе реагирование на обращения Пользователя, выпуск исправлений и обновлений сборок версий Прикладного ПО.

Техническая поддержка предыдущих версий Прикладного ПО может быть ограничена или прекращена.

Пользователям версий Прикладного ПО, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления

и обновления сборок Прикладного ПО, а также помощь в обновлении на актуальные версии Прикладного ПО.

6.3. Одновременно в работе Службы технической поддержки может находиться ограниченное количество обращений от Пользователя по каждому Сертификату технической поддержки в зависимости от типа такого Сертификата.

6.4. Время реакции на обращение Пользователя определяется типом Сертификата на техническую поддержку и 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. 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.

6.6. Состав, перечень Прикладного ПО и срок предоставляемых услуг на техническую поддержку устанавливается в соответствующем Сертификате на техническую поддержку.

6.7. 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 Прикладного ПО по обращению считаются своевременно оказанными, а само обращение - закрытым. При поступлении от Пользователя информации по закрытому обращению, такое обращение снова открывается или регистрируется как новое обращение.

6.8. Пользователю в течение срока, указанного в Сертификате на техническую поддержку, и в зависимости от типа такого Сертификата, оказываются следующие услуги:

Состав услуг	Тип Сертификата на техническую поддержку		
	Базовый	Расширенный	Расширенный с круглосуточной поддержкой
Консультации по установке и настройке Прикладного ПО	+	+	+
Консультации по администрированию компонент Прикладного ПО	+	+	+
Восстановление приобретенного комплекта Прикладного ПО (в случае его потери или разрушения)	+	+	+
Консультации по восстановлению работоспособности компонент Прикладного ПО (в случае ее потери)	+	+	+
Консультации по обновлению сборок версии Прикладного ПО, находящихся в эксплуатации у Заказчика	+	+	+
Личный кабинет на Портале технической поддержки https://support.cryptopro.ru	+	+	+
Доступ к базе знаний (известные ошибки и типовые решения)	+	+	+
Работа над инцидентами в течение рабочего дня	+	+	+
Прием предложений по улучшению Прикладного ПО	+	+	+
Доступ на форум по Прикладному ПО	+	+	+
Диагностика с помощью удаленного доступа	-	+	+

Количество одновременных обращений	1	3	3
Высокий приоритет обслуживания		+	
Самый высокий приоритет обслуживания			+
Выделенный специалист (для проведения работ)		+	+
До 4 выездов на объекты Пользователя для проведения диагностики или восстановления функционирования Прикладного ПО в течение 1 года ⁽¹⁾		+	+
Техническая поддержка 24x7 ⁽²⁾			+

(1) В пределах МКАД.

(2) Техническая поддержка 24 часа 7 дней в неделю в периоды времени, отличные от времени рабочего дня, оказывается с привлечением специализированной организации.

6.9. В соответствии с типом Сертификата на техническую поддержку Исполнитель гарантирует время реакции, приведенное в следующей таблице.

Степень критичности инцидента	Тип Сертификата на техническую поддержку		
	Базовый	Расширенный	Расширенный с круглосуточной поддержкой
Критический	6 часов	2 часа	2 часа
Некритичный	12 часов	8 часов	8 часов

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

7.2. Качество услуг по технической поддержке Прикладного ПО зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем.

7.3. Исполнитель имеет право вносить изменения в настоящий Регламент в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Пользователей за 15 (пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты внесения изменений путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему на официальном сайте Исполнителя (www.cryptopro.ru).

7.4. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте Исполнителя (www.cryptopro.ru).