



**ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ
БЕЗОПАСНОСТЬ**

ИНН / КПП

ООО "Интеллектуальная безопасность"

7719435412 / 773101001

**Адрес
местонахождения**

143026, г. Москва

Территория инновационного центра Сколково
Большой бульвар, д. 42, стр. 1, эт. 1, пом. 332, раб. место 18

**Телефон
E-mail
Сайт**

+7(495)803-36-60

sales@securityvision.ru

www.securityvision.ru

Регламент технической поддержки

Оглавление

1. Термины и определения	3
2. Общие положения.....	4
2.1. Описание услуги.....	4
2.2. Конфигурация услуги	5
2.2.1 Обновление	5
2.2.2 Обработка обращений по электронной почте.....	5
2.2.3 Обработка обращений по телефону	5
2.2.4 Удаленное оказание поддержки и выезды к Заказчику	5
3. Порядок взаимодействия Исполнителя и Заказчика	6
3.1. Порядок эскалации обращений и жалоб	7
4. Круг решаемых задач	7
4.1. Вопросы установки и настройки	7
4.2. Вопросы обновления Продукта	8
4.3. Ошибки Продукта.....	8
4.4. Теоретические вопросы работы с системой.....	8
4.5. Консультационные услуги	9
5. Уровень обслуживания	9
5.1. Состав опций услуги «Техническая поддержка» в зависимости от уровня обслуживания	9
6. Условия оказания услуги.....	10
6.1. Ограничения Услуги.....	10
7. Дополнительные положения	11
8. Стоимость технической поддержки	12
9. Заключительные положения.....	12

1. Термины и определения

Прикладное программное обеспечение (Прикладное ПО) - совокупность программ для ЭВМ, представляющих единую Систему, право на получение технической поддержки которых подтверждается наличием действующего договора на оказание услуг по технической поддержке.

Запрос на оказание Услуги, или Обращение, он же Запрос на Поддержку - означает документированное обращение Заказчика за Услугой к Исполнителю по каналам, указанным в пунктах 0 - 0, относящееся к использованию Прикладного ПО. Обращение считается новым, если обращение не связано с предыдущими обращениями Заказчика, либо относится к уже принятым Заказчиком услугам Исполнителя. Обращения могут являться, в частности, запросами информации, предложениями по улучшению Прикладного ПО, сообщениями о возможных дефектах в Прикладном ПО, запросами на проведение аналитической или экспертной работы по существующим бизнес-процессам Заказчика.

Дефект - любая неисправность или проблема в работе Прикладного ПО, вызывающая некорректную работу Прикладного ПО либо полную его неработоспособность при условии, что Прикладное ПО используется по своему назначению и в соответствии с документацией.

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

- **Критичное обращение.** Обращение этой категории сообщает, что в результате серьезного дефекта Прикладного ПО произошла остановка работающей Системы и обработка данных стала невозможной для всех пользователей Системы. В случае, когда обращение этой категории получает обходное решение, обращению присваивается окончательная категория «Обращение Высокого Приоритета».
- **Обращение высокого приоритета.** Обращение этой категории сообщает о дефекте в Прикладном ПО, вызывающем нарушение некоторых бизнес-функций Прикладного ПО для небольшого числа пользователей, которое не может быть (временно) исправлено обходным решением.
- **Обращение среднего приоритета.** Обращение этой категории сообщает либо о некритичном дефекте в Прикладном ПО, при котором для пользователей сохраняется возможность работы с Прикладным ПО и выполнять поставленные бизнес-задачи, либо о дефекте, который может быть исправлен обходным решением.
- **Обращение низкого приоритета.** Обращение этой категории является запросом информации, который:
 - относится к использованию Прикладного ПО;
 - запрашивает дополнительные объяснения или совет по использованию Прикладного ПО;

- относится к проведению экспертной работы по совершенствованию существующих процессов.

Исправление - выпуск патчей, фиксов, сервисных релизов или рекомендаций для исправления дефектов в установленной у Заказчика версии Прикладного ПО.

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

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

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

Время исправления - период времени в рабочих часах между моментом приема обращения от Заказчика и моментом Решения обращения. Время исправления зависит от сложности вопроса и необходимости передачи вопроса в отдел разработки и другим компетентным подразделениям.

Время реагирования - период времени в рабочих часах между моментом приема обращения от Заказчика и моментом первого ответа Исполнителя по обращению. Время реагирования на обращения включает в себя только рабочее время.

Уровень обслуживания - доступный Заказчику по Договору набор опций технической поддержки, определяющий объем и качество обслуживания.

Обновление - новая версия Прикладного ПО или любой его части, содержащая новую функциональность.

Обходное решение - набор процедур, исполнив которые Заказчик сможет частично либо полностью восстановить работоспособность и функциональность Прикладного ПО.

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

Рабочий час - астрономический час в пределах Рабочего дня.

2. Общие положения

2.1. Описание услуги

В течение срока действия Договора технической поддержки (далее - Договор) Заказчик имеет право обращаться к Исполнителю за оказанием услуги технической поддержки и сопровождения Прикладного ПО (далее – Услуга) в соответствии с настоящим Регламентом и положениями Договора. При этом право Заказчика обращаться к Исполнителю за Услугой ограничивается сроком действия настоящего Договора.

Услуги Стандартной и Расширенной поддержки предоставляются с 9.00 до 18.00 часов по рабочим дням в соответствии с производственным календарем РФ.

Услуги Максимальной поддержки предоставляются круглосуточно без праздников и выходных.

На обращения Заказчика, напрямую не связанные с предметом настоящего Договора, регламент оказания данной Услуги не распространяется.

Техническая поддержка предоставляется для Прикладного ПО, используемого в соответствии с требованиями эксплуатационной документации 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.

Для актуальных версий Прикладного ПО предоставляется полная техническая поддержка, включающая в себя реагирование на обращения Заказчика, выпуск исправлений и обновлений 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.

2.2. Конфигурация услуги

2.2.1 Обновление

Плановые обновления (сервисных релизов), исправления дефектов версии Прикладного ПО, установленного у Заказчика, и обновления до новой версии возможны только при наличии действующего договора на оказание технической поддержки любого уровня обслуживания.

2.2.2 Обработка обращений по электронной почте

Данная услуга предоставляется Заказчику по электронной почте. Информация направляется уполномоченным лицам Заказчика.

2.2.3 Обработка обращений по телефону

Телефон является вторичным и дополнительным каналом по отношению к электронной почте и должен использоваться Заказчиком только при недоступности электронной почты.

2.2.4 Удаленное оказание поддержки и выезды к Заказчику

Когда стандартных средств для решения обращения категории «Критичное обращение» недостаточно, Стороны могут договориться о выезде специалиста Исполнителя к Заказчику либо о предоставлении Заказчиком удаленного доступа для Исполнителя. В расширенную поддержку входит возможность выезда специалиста к

Заказчику до 12 раз в год. Взаимоотношения Сторон в случае дополнительных выездов специалиста Исполнителя к Заказчику регулируются отдельным соглашением.

3. Порядок взаимодействия Исполнителя и Заказчика

1. Заказчик направляет Исполнителю запрос на оказание Услуг (обращение) одним из возможных способов, указанных в пп. 0 - 0, в соответствии с заданным в вышеуказанных пунктах порядке применения. Перед подачей обращения необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации и руководствах по Прикладному ПО.

2. Обращение должно содержать:

- В заголовке обращения:
 - краткое описание сути возникшей проблемы или запроса;
- В теле обращения:
 - категорию обращения, соответствующую описанию;
 - подробное описание проблемы или запроса;
 - порядок действий, для воспроизведения ситуации (зависит от сути обращения);
 - версию используемого ПО системы.

В обращении необходимо указать информацию, идентифицирующую Заказчика. В случае отказа предоставить идентифицирующую информацию Исполнитель имеет право отказать в оказании услуг.

3. По получении обращения Исполнитель принимает и регистрирует его и начинает выполнение услуг в срок согласно п.5.1, направив обратившемуся уполномоченному лицу Заказчика уведомление о начале выполнения услуг.

Обращения обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться критичные обращения, требующие экстренного вмешательства или консультации технических специалистов.

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:

- определяет конкретные дефекты, повлекшие возникновение описанной в обращении ситуации;
- оценивает время их исправления и сообщает примерный срок Заказчику. При этом вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала в Прикладном ПО, передаются для решения в отдел разработки, с последующим выпуском исправления Прикладного ПО. Сроки выпуска исправления Прикладного ПО определяются в процессе

диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки Прикладного ПО;

- разрабатывает обходное решение или исправление дефектов и (если это возможно) проверяет его у себя.

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

7. Заказчик применяет полученное от Исполнителя решение согласно инструкциям Исполнителя, и в случае успешного разрешения проблемы Исполнитель завершает выполнение услуг по обращению согласно условиям настоящего Договора. При этом допускается ситуация, когда решение обращения является обходным решением. Если решение обращения не полностью устраняет проявления заявленной проблемы, Исполнитель возвращается на этап сбора дополнительной информации.

3.1. Порядок эскалации обращений и жалоб

Для эскалации обращений и жалоб, касающихся данной Услуги, Стороны используют следующий порядок: эскалация производится противоположной Стороне на тот же уровень, на котором находится осуществляющий эскалацию, в соответствии с таблицей:

Уровень эскалации	1	2	3
Для Заказчика	Технический специалист	Руководитель структурного подразделения	Директор департамента
Для Исполнителя	Технический специалист	Руководитель отдела исполнения	Технический директор

Стороны обязуются рассматривать эскалации в срок не более 3 рабочих дней. Результатом рассмотрения эскалации является электронное письмо осуществившему эскалацию от Стороны, получившей эту эскалацию. Данное письмо должно содержать разъяснение ситуации, повлекшей эскалацию, и описание шагов, которые Сторона намерена предпринять для исключения повторений подобных ситуаций в будущем.

В случае если эскалация на тот же уровень осталась без внимания более 3 рабочих дней, допускается осуществление эскалации на один уровень выше.

4. Круг решаемых задач

4.1. Вопросы установки и настройки

В рамках технической поддержки решаются следующие вопросы:

- Принятие запросов на оказание консультаций по телефону или электронной почте;

- Оказание консультаций по телефону и электронной почте по вопросам, связанным с настройками и администрированием компонентов Системы;
- Стандартная диагностика проблем и выдача рекомендаций по их устранению;
- Предоставление по запросу новых версий и исправлений (patches) компонентов Системы, а также всех изменений, производимых в рамках текущей версии базового программного продукта, в случае если это не нарушает лицензионное соглашение производителей компонентов Системы и не касается программных продуктов сторонних производителей;
- Прием запросов на оказание консультаций осуществляется от зарегистрированных сотрудников (уполномоченных лиц Заказчика).

В рамках технической поддержки НЕ решаются следующие вопросы:

- Установка Прикладного ПО в инфраструктуре Заказчика.
- Обновление продукта и настройка его работы в инфраструктуре Заказчика.

4.2. Вопросы обновления Продукта

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Выявляются и решаются проблемы с лицензионным ключом при обновлении Программного ПО.
- Оказывается помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления.

4.3. Ошибки Продукта

В рамках технической поддержки решаются следующие вопросы:

- Ошибки, возникающие в процессе эксплуатации.
- Сбой в работе и восстановление работы Прикладного ПО.
- Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе.

4.4. Теоретические вопросы работы с системой

В рамках технической поддержки решаются следующие вопросы:

- Производится пояснение функционала модулей Прикладного ПО, но не обучение функционалу;
- Разъясняются вопросы лицензирования Программного ПО;
- Разъясняются вопросы настройки безопасности при использовании Программного ПО;
- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала Программного ПО;
- Работа с документацией, пополнение документации.

4.5. Консультационные услуги

В рамках технической поддержки оказываются консультационные услуги по применению Прикладного ПО и совершенствованию процессов, реализованных в рамках соответствующего Договора.

5. Уровень обслуживания

5.1. Состав опций услуги «Техническая поддержка» в зависимости от уровня обслуживания

Опция	Стандартная поддержка	Расширенная поддержка	Максимальная поддержка
Языки оказания услуги	Русский	Русский	Русский, английский
Часовое покрытие	8x5 по рабочим дням с 10:00 до 18:00 (время московское)	8x5 по рабочим дням с 10:00 до 18:00 (время московское)	24x7, включая праздничные дни и выходные
Время реагирования на критическую неисправность	8 часов	4 часа	2 часа
Время решения критической неисправности ¹	24 часа	12 часов	8 часов
Количество обращений	Не ограничено	Не ограничено	Не ограничено
Поддержка по электронной почте	•	•	•
Поддержка по телефону	•	•	•
Удаленное решение проблем	•	•	•
Выезды к Заказчику	Нет	Выезд специалиста к Заказчику до 12 раз в год	Выезд специалиста к Заказчику до 12 раз в год
Эскалация обращений	•	•	•
Предоставление исправлений критических ошибок (патчи)	•	•	•

¹ Время решения по представленным данным в заявке. Если в ходе решения появились существенные данные, влияющие на решение, время отсчитывается от времени появления новых существенных данных

Предоставление плановых обновлений (сервисных релизов)	•	•	•
Бесплатное обновление до новой версии	•	•	•

6. Условия оказания услуги

6.1. Ограничения Услуги

1. Исполнитель вправе ограничить предоставление Услуги по настоящему Договору в случаях, когда используемое Прикладное ПО стало неработоспособным или частично неработоспособным по нижеперечисленным причинам:
 - a. несчастный случай; необычное физическое, электрическое или электромагнитное напряжение; небрежность; неправильное использование; поломки или колебания в электрической сети, системе кондиционирования или системе контроля влажности; перегрев; повреждения, возникшие в результате пожара или задымления;
 - b. работа Системы в среде с аппаратным обеспечением, программным обеспечением или телекоммуникационными интерфейсами, которые не удовлетворяют спецификациям производителя;
 - c. нештатная установка или использование ПО способами, отличными от описанных в документации по ПО;
 - d. модификация, доработка или изменение ПО, предпринятые Заказчиком или третьей стороной;
 - e. нарушение установленного порядка обновления и/или восстановления ПО системы.
2. Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:
 - a. Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к инфраструктуре Заказчика.
 - b. Заказчик не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
 - c. Обращение требует детальной диагностики или доработки функционала Прикладного ПО.
 - d. Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию Прикладного ПО.
 - e. Используется нелегальная копия Прикладного ПО.
 - f. Обращение создано некорректно или обсуждение обращения проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.
 - g. Вопрос возник в связи с нарушением правил использования лицензии.

3. Услуги не оказываются в отношении стороннего программного обеспечения необходимого для функционирования и работоспособности Прикладного ПО.
4. Услуги могут не оказываться в случае существенного изменения инфраструктуры Заказчика, в которой используется ПО, в результате которого нарушилась архитектурная целостность системы. К таким изменениям относятся:
 - a. изменение протоколов и порядка взаимодействия компонент системы;
 - b. изменение технических характеристик серверов (CPU, RAM, HDD) от рекомендуемых значений;
 - c. изменение состава и версии программного обеспечения компонент системы от рекомендованных значений.
5. В объем Услуг не входят запросы и обращения, время реагирования по которым превышает срок (период) оказания Услуг.
6. Уровень обслуживания и нормативы оказания Услуг применимы к утвержденной инфраструктуре, в которой задействовано ПО.
7. Выезды для оказания услуг за пределами г. Москвы и расходы на дополнительный выезд, не включенный в Перечень оказываемых услуг, оплачиваются дополнительно по соглашению Сторон.

7. Дополнительные положения

Исполнитель подтверждает обязанность осуществлять поддержку ПО в течение не менее 36 месяцев со дня окончания работ, при условии оплаченной технической поддержки.

Исполнитель подтверждает наличие у компании технической поддержки и обязанность компании осуществлять техническую поддержку ПО в режиме 24*7 в часовом поясе Москвы, при условии оплаты данного рода технической поддержки.

Исполнитель подтверждает, что в его обязанности, при условии оплаченной технической поддержки, входит осуществление технической поддержки в виде:

- приема и обработки заявок от Заказчика в службу поддержки Исполнителя по телефону, электронной почте;
- получения уведомлений о выходе обновлений ПО;
- бесплатного получения обновлений ПО и новых версий ПО.

Исполнитель подтверждает наличие у него технической поддержки ПО на русском и английском языках.

8. Стоимость технической поддержки

Срок технической поддержки	Стандартная поддержка	Расширенная поддержка	Максимальная поддержка
Техническая поддержка на 1 год	25%	35%	50%

9. Заключительные положения

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

Исполнитель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящий Регламент с обязательным уведомлением Заказчика путем опубликования нового Регламента на официальном сайте Исполнителя <http://www.securityvision.ru/>.