

Регламент оказания услуг технической поддержки и гарантийного обслуживания компьютерной программы «Cairo 1.NN.PP»

Данный регламент описывает взаимоотношения клиента, которому предоставляются услуги технической поддержки и гарантийного обслуживания (далее - Услуги), именуемый далее как Заказчик и СПД Демченко Д. С., предоставляющий Услуги, именуемый далее как Исполнитель.

Исполнитель имеет право на изменение данного регламента. При этом Исполнитель обязуется уведомить Заказчика об изменениях не менее чем за 30 календарных дней до их введения.

1. Основные термины

- **Продукт** – программное обеспечение, разработанное Исполнителем, являющееся предметом договора на техническую поддержку, либо находящееся на гарантийном обслуживании у Исполнителя.
- **Служба технической поддержки** (далее - Служба) – персонал Исполнителя, отвечающий на запросы Заказчика.
- **Ошибка** – нарушение работоспособности Продукта в целом или некоторой ее функции в частности, несоответствие поведения системы описанию в сопроводительной документации к Продукту.
- **Запрос Заказчика** (далее - Запрос) - обращение Заказчика к Исполнителю с целью решения проблемы Заказчика.
- **Ответ на Запрос** (далее - Ответ) - действие, последовательность действий, описание действий, приводящее к решению сформулированной Заказчиком проблемы.
- **Регистрация Запроса** - операция занесения Запроса в базу данных Исполнителя с присвоением Запросу уникального регистрационного номера.
- **Открытие Запроса** - операция принятия Запроса к исполнению. Открытие запроса производится Службой после Регистрации запроса.
- **Завершение Запроса** – процесс доставки Ответа на Запрос Заказчику.
- **Закрытие Запроса** - операция завершения исполнения Запроса.

2. Условия предоставления Услуг

- 2.1. Заказчик должен иметь действующий Договор на осуществление технической поддержки, либо находиться на гарантийном обслуживании Исполнителя.
- 2.2. Заказчик должен следовать рекомендациям Исполнителя в отношении администрирования Продукта, настроек безопасности и резервного копирования, изложенных в сопроводительной документации к Продукту. Несоблюдение Заказчиком данных рекомендаций снимает с Исполнителя ответственность за возможные проблемы, связанные с упомянутыми моментами.
- 2.3. Список ответственных лиц должен быть указан в договоре, либо в приложении к договору.

3. Действия, выполняемые Исполнителем, в рамках технической поддержки

- 3.1. В рамках технической поддержки могут предоставляться следующие услуги:
 - 3.1.1. Начальная установка и настройка Продукта;

- 3.1.2. Ответы на Запросы, возникающие в процессе эксплуатации Продукта;
- 3.1.3. Устранение Ошибок в Продукте;
- 3.1.4. Предоставление обновлений Продукта до новой официально выпущенной подвесии в пределах текущей версии;
- 3.2. В рамках гарантийного обслуживания осуществляется устранение Ошибок в Продукте.
- 3.3. Служба не обязана осуществлять консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настройкам ПО, не относящимся к Продукту.
- 3.4. Служба не обязана разрешать проблемы, к которым относятся ошибки или сбои в работе программного и аппаратного обеспечения, поставляемого другими компаниями.

4. Порядок оказания услуг

- 4.1. Техническая поддержка осуществляется по рабочим дням (график выходных Украины) с 9.00 до 18.00 по киевскому времени.
- 4.2. Заказчик имеет возможность Подачи Запроса по электронной почте либо по телефону. Для Подачи Запроса по электронной почте Заказчик присылает письмо на электронный адрес Службы, указанный в соответствующем договоре. Исходящий адрес электронного письма Заказчика должен совпадать с электронным адресом, указанным в списке ответственных лиц.
- 4.3. Запросы от Заказчика принимаются только в том случае, если они поданы лицами, указанными в списке ответственных лиц в соответствующем договоре.
- 4.4. При наличии в продукте встроенных средств связи со Службой, для подачи Запроса следует использовать данные средства.
- 4.5. Заказчик при подаче Запроса придерживается правила - одному Запросу соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении Запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые Запросы.
- 4.6. При подаче Запроса, работник Службы обязан сообщить Заказчику номер, присвоенный его Запросу при регистрации.
- 4.7. При получении Запроса по электронной почте и телефону, Запрос регистрируется специалистами Службы и обрабатывается согласно установленной системе приоритетов (см. табл. 1).
- 4.8. Если Ответ Исполнителя на Запрос Заказчика зависит от третьей стороны, срок предоставления Ответа увеличивается на время получения необходимой информации либо выполнения необходимых действий третьей стороной. При этом Исполнитель обязуется поставить Заказчика в известность о вынужденной задержке в Ответе на Запрос.
- 4.9. Запрос может быть Открыт только в случае наличия у Заказчика неиспользованного времени предоставления услуг технической поддержки.
- 4.10. Заказчик, при подаче Запроса должен сообщать следующие сведения:
 - номер Договора в соответствии с которым осуществляются Услуги;
 - Ф.И.О. контактного лица, осуществившего Запрос;
 - полное название Продукта, включая номер версии, подвесии и публикации, вызвавшего необходимость в Запросе;
 - предполагаемый приоритет проблемы (описание приоритетов приведены в таблице 1 настоящего Регламента);
 - детальное описание проблемы;
 - шаги для воспроизведения Ошибки, если причиной Запроса, явилось обнаружение Ошибки.
- 4.11. Приоритет Заявок. Заявка имеет приоритет исполнения. Первоначально, приоритет устанавливается Заказчиком, основываясь на срочности и важности выполнения Заявки. При регистрации Запроса Службой, его приоритет может быть изменен в соответствии с

приведенным в таблице 1 описанием приоритетов. Приоритет заявки определяет скорость первоначальной реакции Исполнителя на Запрос, объем ресурсов Службы, выделяемых на обработку Запроса, скорость выполнения Запроса.

- 4.12. Заказчик должен выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Службы для своевременного решения проблемы, указанной в Запросе.
- 4.13. Для Доставки Ответа Исполнитель использует тот способ доставки, который обеспечит наилучший результат. По усмотрению Исполнителя могут быть использованы такие способы доставки, как: электронная почта, телефон, удаленный доступ к серверу Заказчика, а также любые другие способы доставки.
- 4.14. Завершенный Запрос. После доставки Ответа, Запрос считается Завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение Запроса продолжается.
- 4.15. Закрытие Запроса. Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Заказчика о закрытии запроса в течение 10 календарных дней, Запрос считается закрытым.

5. Учет работ по технической поддержке

- 5.1. Время, необходимое Службе для предоставления Ответа на Запрос Заказчика вычисляется Исполнителем самостоятельно на основе внутреннего учета и организации работ.
- 5.2. Минимальная учетная единица времени работы специалистов Службы - 15 минут.
- 5.3. Общее время предоставления услуг технической поддержки за период поддержки не может превышать суммарное время, указанное в договоре, если не приобреталось дополнительное время предоставления услуг технической поддержки.
- 5.4. За услуги, оказанные в случаях, которые приведены в подпунктах 3.1.3, 3.1.4 настоящего положения, списание времени не производится.
- 5.5. В случае полного использования времени предоставления услуг, оговоренного в договоре, до окончания периода осуществления поддержки, предоставляются только услуги, которые приведены в пунктах 3.1.3, 3.1.4 настоящего положения.
- 5.6. Заказчик имеет право приобрести дополнительное время предоставления услуг технической поддержки.

6. Обновления Продукта

- 6.1. В рамках оказания услуг технической поддержки, Исполнителю предоставляются обновления Продукта до новой официально выпущенной подверсии в пределах текущей версии.
- 6.2. Обновления являются результатом переработки Продукта Исполнителем, связанные прежде всего с устранением в Продукте выявленных ошибок, а также могут содержать новый функционал Продукта
- 6.3. О появлении новых обновлений Исполнитель оповещает Заказчика по указанному в договоре адресу электронной почты. В таком оповещении также содержится описание способа получения данного обновления Продукта.
- 6.4. Использование обновленного Продукта осуществляется Заказчиком в соответствии с условиями, предусмотренными Лицензионным договором.

6.5. Обновление Продукта, поставляемое Исполнителем, должно включать набор сопроводительной документации со следующей информацией:

- Особые условия установки данного обновления
- Инструкции по установке данного обновления
- Перечень ошибок, которые устраняет данное обновление
- Примечания к особенностям функционирования данного обновления

6.6. Заказчик производит самостоятельную установку предоставленных Исполнителем обновлений Продукта, руководствуясь приложенными инструкциями по установке.

6.7. Заказчику предоставляется возможность заказывать переход на другие версии Продукта на льготных условиях.

Таблица 1. Описание приоритетов Запросов

Приоритет	Описание	Время отклика на запрос	Максимальное время предоставления ответа
П1 – Критический	Система полностью неработоспособна. Большинство функций системы не выполняется, что существенно влияет на бизнес-процессы Заказчика.	< 4 рабочих часов	2 рабочих дня
П2 – Высокий	Сбои при работе системы в режиме эксплуатации. Система не функционирует, либо функционирует частично, при этом часть работ могут выполняться.	4 рабочих часа	5 рабочих дней
П3 – Стандартный	Программное обеспечение функционирует, но встречаются не критичные проблемы или дефекты. Вопросы, возникающие при эксплуатации системы. Вопросы по установке и настройке Системы.	4 рабочих часа	15 рабочих дней
П4 – Низкий	Вопросы, возникающие при эксплуатации Системы, не оказывающие влияния на бизнес-процессы Заказчика. Запросы на доработку программного обеспечения. Ошибки в документации.	1 рабочий день	не регламентируется