

Положение об услуге «Техническая поддержка»

1. Термины и определения

1.1 **Программный продукт (Продукт)** – программа, программный комплекс производства Компании или программно-аппаратный комплекс (ПАК) с предустановленным на него программным комплексом или программой производства Компании, указанный в приложении № 1 к настоящему Положению.

1.2 **Правообладатель (Компания)** – разработчик и обладатель исключительных прав на Программный продукт, указанный в приложении № 1 к настоящему Положению.

1.3 **Лицензия** – документ на бумажном носителе формата А4, составленный Компанией по установленной ею форме, предоставляющий Пользователю право на пользование Продуктом, и содержащий ключ установки Продукта.

1.4 **Пользователь** – юридическое лицо, указанное в Лицензии на использование Продукта, или его полномочный представитель.

1.5 **Исполнитель** – юридическое лицо, оказывающее Пользователю услугу «Техническая поддержка».

1.6 **Услуга «Техническая Поддержка» (ТП)** – деятельность Компании по предоставлению услуг в объеме выбранного уровня сервиса Технической поддержки, описанному в приложении № 2 к настоящему приложению.

1.7 **Уровни сервиса Технической поддержки (Уровни сервиса ТП)** – доступные Пользователям пакеты предоставляемых сервисов при оказании услуги «Техническая поддержка», описанные в приложении № 2 к настоящему Положению.

1.8 **Сертификат на техническую поддержку (Сертификат)** – документ, предоставляющий Пользователю право на получение Технической поддержки в определенном объеме, в сроки и на условиях, указанных в договоре и настоящем Положении.

1.9 **Пользователь** - лицо, обладающее Лицензией на Продукт и Сертификатом на техническую поддержку Продукта.

1.10 **Служба Технической поддержки (Служба ТП)** – подразделение Компании, которое оказывает услуги сервиса Технической Поддержки в рамках выбранного уровня.

1.11 **Запрос** - обращение Пользователя, зафиксированное в Службе ТП.

1.12 **Проблема (Инцидент)** – отклонение функциональности Продукта от норм, заявленных в пользовательской документации.

1.13 **Приоритет инцидента** – уровень важности и срочности оказания услуги «Техническая поддержка», зависящий от влияния Инцидента на функционирование Продукта, описанный в приложении № 2 к настоящему Положению.

1.14 **Сценарий Применения (Сценарий)** – описание способа применения Продуктов, разработанного и прошедшего тестирование в Компании.

1.15 **Время реакции** – время, отсчитываемое с момента регистрации Запроса, в течение которого технический специалист начнет работу над Запросом, включая запрос на уточняющую информацию, необходимую для решения вопроса. Различается в зависимости от уровня сервиса

ТП, описанного в приложении № 2 к настоящему приложению.

1.16 **Время решения** – период времени от момента уведомления Пользователя о регистрации обращения до предоставления ответа или результата решения по устранению Инцидента. Данный период времени не регламентируется.

1.17 **Документация** - руководства и инструкции, лицензионные соглашения с конечными пользователями, дополнительные материалы, опубликованные Правообладателем в соответствии с приложением № 1 к настоящему Положению.

1.18 **Актуальная версия Продукта** - поколение Продукта, поддерживаемое в настоящее время Правообладателем. Для данной версии продукта выпускаются обновления, проводятся доработки и исправления найденных дефектов. Данная версия продукта рекомендована к использованию и распространению. Данная версия доступна Пользователю, который приобрел сертификат технической поддержки и соблюдает правила, указанные в данном Положении.

1.19 **Неактуальная версия Продукта** - поколение Продукта, снятое с поддержки Правообладателем. Доработки, выпуск обновлений и исправление дефектов для данной версии не производится. Доступна всем Пользователям, купившим Лицензию.

2. Общие положения

Услуги Технической поддержки предоставляется только по Продуктам компании ООО «Иннодата» в соответствии с эксплуатационной документацией.

Настоящие условия распространяются только на Актуальные версии Продукты/ов, указанной/ых в приложении № 1 к настоящему Положению, и регламентируют порядок действий, сроки и иные моменты, связанные с оказанием услуги «Техническая поддержка».

Правила и способы обращения за услугой «Техническая поддержка» определяются в соответствии с выбранным и приобретенным Пользователем уровнем сервиса Технической поддержки, указанным в таблице № 2 настоящего приложения.

Список обязательной информации, передаваемой Пользователем при обращении за услугой Технической поддержки приведен в приложении № 3 к настоящему приложению.

3. Обязанности Исполнителя

Исполнитель обязуется:

- Обеспечить предоставление ТП с надлежащим качеством, в соответствии с установленными сроками и приобретенным Уровнем

сервиса ТП.

- Обеспечить регистрацию всех Запросов Пользователя в Службе ТП путём присвоения номера каждому зарегистрированному Инциденту.
- Предоставлять Пользователю информацию о ходе решения Запроса.
- Предоставить информацию об имеющейся версии Продукта, решающей Проблему, или предоставить информацию о планируемых сроках выпуска новой версии, которая может решить Проблему Пользователя, или предоставить информацию о возможном обходном пути решения Проблемы Пользователя, если такой существует.

4. Обязанности Пользователя

Пользователь обязуется:

- Установить и использовать Продукт в соответствии с документацией на Продукт.
- Обращаться за услугой Технической поддержки в соответствии с правилами в зависимости от Уровня сервиса ТП.
- Предоставлять информацию о номере Лицензии Продукта, с которым связано обращение в Службе ТП, в соответствии с перечнем передаваемой информации, указанном в приложении № 3 к настоящему Положению.
- Предоставлять максимально полную информацию, которая описывает возникшую Проблему.
- Выполнять все рекомендации сотрудника Службы ТП и предоставлять дополнительную информацию в случае её необходимости.

5. Права Исполнителя

Исполнитель имеет право:

- Привлекать к обеспечению Технической поддержки третьих лиц. Ответственность за действия третьих лиц перед Пользователем несет Исполнитель.

- Контролировать соблюдение Пользователем требований, перечисленных в настоящем Положении.
- Отказать в предоставлении Технической поддержки в случае превышения Пользователем числа используемых экземпляров Продукта в рамках указанного в Сертификате, а также, в случае обращения за поддержкой относительно того экземпляра Продукта, для которого данный Сертификат не был приобретен.
- Отказать в предоставлении Технической поддержки в случае несоблюдения Пользователем условий настоящего Положения, а также условий лицензионного соглашения с конечным пользователем, условий договора приобретения лицензии и договора приобретения сертификатов технической поддержки и условий заключенного с Пользователем соглашения NDA.

6. Права Пользователя

Пользователь имеет право:

- С даты получения Сертификата и в течение его срока действия, регистрировать Запросы на Техническую поддержку в соответствии с Сертификатом и настоящим Положением.
- Пользоваться Технической поддержкой по оплаченному Сертификату исключительно в отношении Продукта, используемого на основании действующего лицензионного договора.
- Использовать Техническую поддержку по оплаченному Сертификату исключительно в рамках указанного в Сертификате числа экземпляров Продукта и только относительно того экземпляра Продукта, для которого приобретен данный Сертификат.

7. Дополнительные условия и ограничения в предоставлении Технической поддержки

7.1 Запросы на ТП и обращения в Службу ТП:

- При поступлении Запроса, содержащего описание нескольких проблем, он может быть разделен на несколько Запросов с разными степенями критичности.
- Первоначально присвоенный Приоритет Инцидента может быть изменен сотрудником Службы ТП в процессе решения Проблемы.
- Количество одновременных запросов по одному Продукту от одного Пользователя ограничивается тремя.

- Запросы в Службу ТП по Продуктам, по которым истек срок действия Лицензии или Сертификата ТП обрабатываться не будут.
- Время обращения в службу технической поддержки Исполнителя исчисляется по часовому поясу г. Москва.
- Общение Пользователя и сотрудников Службы ТП должно соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки. Запрещены оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения сотрудник Службы ТП вправе отказать в оказании услуг.

7.2 Консультации:

- Служба технической поддержки предоставляет консультации только по установке и настройке программного обеспечения, входящего в состав Продукта, если иное не указано в условиях приобретенного уровня сервиса ТП (приложение № 2 настоящего положения).
- В рамках Технической поддержки Служба технической поддержки не предоставляет консультации:
 - по вопросам диагностики инцидентов информационной безопасности;
 - по модифицированным программным продуктам или с измененными системными библиотеками;
 - по проблемам, связанным с функционированием каналов связи;
 - по проблемам, связанным с серверными компонентами (по сертификату технической поддержки для рабочей станции);
 - по вопросам, не описанным в Документации;

7.3 Оборудование и Программное обеспечение других производителей:

- Правообладатель не несёт ответственности за программное обеспечение других производителей, а также за оборудование (включая его настройки и техническое состояние), на котором Продукт будет установлен и задействован.
- Техническая поддержка не будет предоставляться в случае выявления факта неработоспособности Продукта по причине установки Пользователем в ПАК дополнительного оборудования или программного обеспечения, негативно влияющего на работу Продукта. Возобновление оказания ТП возможно после приведения ПАК в изначальное состояние.
- При необходимости Исполнитель имеет право запрашивать дополнительную информацию о конфигурации программного обеспечения, оборудования, сети и др.

7.4 При необходимости Исполнитель имеет право запросить воспроизведение проблемы на стенде с предоставлением доступа для сотрудника технической поддержки.

7.5 Длительность решения Инцидента будет увеличена на время ожидания информации от Пользователя, если для решения Инцидента и предоставления услуг ТП от него требуются дополнительные сведения.

Компания (Правообладатель)

ООО «Иннодата»

Программный продукт (Продукт)

DPrice

Способы (каналы связи) для предоставления услуги технической поддержки

Сайт: <https://innodata.ru/dprice-platform/>

Размещение актуальной справочной информации о Продукте и ТП

Сайт: <https://innodata.ru/dprice-platform/>

Каналы отправки обращений Пользователей об Инцидентах

Электронная почта: supportdprice@innodata.ru

Правила оказания услуг

Приём обращений и дополнительной информации осуществляется в соответствии с условиями Приложения № 2 Положения.

Приложение № 2

к Положению об услуге Технической поддержки

Условия предоставления технической поддержки

Таблица 1. Схемы технической поддержки

Схема	Описание
Гарантийная	Предполагает исправление ошибок работы Продукта и поддержку в рамках гарантийного срока, условия которой описываются в таблицах № 3 и № 4 настоящего Приложения.
Базовая	Оказание стандартной поддержки Продукта, условия которой описываются в таблицах № 3 и № 4 настоящего Приложения. Предоставляется только при условии наличия соответствующего действующего сертификата ТП.
Расширенная	Оказание расширенной поддержки Продукта, условия которой описываются в таблицах № 3 и № 4 настоящего Приложения. Предоставляется только при условии наличия соответствующего действующего сертификата ТП.

Таблица 2. Приоритеты Инцидентов

Приоритет	Описание ситуации	Меры
Критический	Продукт не выполняет свои основные функции, пользование Продуктом невозможно.	Компания и Пользователь готовы в срочном порядке выделить необходимые ресурсы и работать над разрешением проблемы.
Высокий	Продукт функционирует неадекватно, пользование Продуктом затруднено.	Компания и Пользователь выделяют и резервируют ресурсы, необходимые для решения проблемы.

Средний	Продукт функционирует с нарушениями, мешающими стандартной работе.	Компания и Пользователь выделяют ресурсы, необходимые для решения проблемы в рамках обычных рабочих процессов и планов работ и загрузки сотрудников.
Низкий	Продукт функционирует в штатном режиме, однако наблюдаются не критичные отклонения/нарушения.	Компания и Пользователь выделяют ресурсы, необходимые для решения проблемы без ущерба существующим планам работ и загрузки сотрудников.

Уровень критичности Инцидента присваивается Пользователем при обращении в службу технической поддержки Исполнителя. Уровень критичности Инцидента может быть повышен или понижен сотрудником службы технической поддержки при условии согласования этого с Пользователем.

Таблица 3. Условия оказания ТП в рамках различных Уровней сервиса ТП

	Уровень сервиса ТП		
	Гарантийный	Стандартный	Расширенный
Время реакции на Запрос в зависимости от Приоритета Инцидента, часы			
Критический	-	12	по договоренности
Высокий	-	24	по договоренности
Средний	-	48	по договоренности
Низкий	-	96	по договоренности
Способ и время консультирования и приема сообщений			
Электронная почта, с 9:00 до 18:00, в рабочие дни с пн. до пт.	✓	✓	✓
Электронная почта, 24 x 7			✓
Телефон, с 9:00 до 18:00, в рабочие дни с пн. до пт.	✓	✓	✓
Телефон, 24 x 7			✓
Любые другие виды коммуникации, согласованные заранее, 24 x 7			✓

Таблица 4. Перечень услуг, оказываемых в рамках различных Уровней сервиса ТП

	Уровень сервиса ТП		
	Гарантийный	Стандартный	Расширенный
Установка Продуктов			
Предоставление инструкций и консультирование по установке Продуктов в объеме эксплуатационной документации.	✓	✓	✓
Устранение ошибок в работе ПО			
Устранение Исполнителем багов, обнаруженных у Пользователя в течение гарантийного срока в течение 12 месяцев с момента передачи прав пользования на ПО.	✓	✓	✓
Эксплуатация Продуктов			
Рекомендации по настройке Продукта в объеме эксплуатационной документации.		✓	✓
Предоставление инструкций и консультирование по настройке Продуктов.		✓	✓
Предоставление инструкций и консультирование по восстановлению ПАК, по организации стенда для восстановления ПАК после фатальных сбоев.		✓	✓
Анализ Проблем, выявленных в процессе эксплуатации Продуктов, выработка рекомендаций по их устранению в рамках типовых Сценариев.		✓	✓
Консультирование по использованию типовых Сценариев.		✓	✓
Предоставление доступа к дополнительным Сценариям.		✓	✓
Разработка Сценариев и построение сетевых стендов по запросам Заказчика (без жёстких сроков по времени реализации).			✓
Предоставление доступа к инструментам, позволяющим автоматизировать создание настроек ПАК при реализации Сценариев.			✓
Разработка предложений по альтернативной настройке и предоставление исправлений (патчей), устраняющих выявленную проблему.			✓
Рекомендации по настройке Продуктов с учётом особенностей инфраструктуры.			✓
Автоматизация рутинных операций администратора.			✓
Удалённое подключение специалиста Службы ТП для диагностики и решения проблем.			✓
Обновление компонентов без изменения сертифицируемой части кода Продукта.			✓

Рекомендации по оптимизации использования Продуктов.			✓
Помощь при внедрении и обновлении до актуальной версии Продукта.			✓
Согласование обновлений компонентов ПО. Предоставление заключений по обновлённым компонентам ОС, пакетам и дистрибутивам, используемым Заказчиком, о том, что они не нарушают регуляторных ограничений.			✓
Выпуск патчей и настроек конфигурации, устраняющих актуальные уязвимости.			✓
Обновление Продуктов			
Предоставление инструкций и консультации по процедурам обновления ПО Продуктов.		✓	✓
Предоставление информации о появлении новых версий Продуктов.		✓	✓
Предоставление обновлений (hotfix), устраняющих дефекты, выявленные в продукте.	✓	✓	✓
Предоставление обновлений (hotfix), а также все изменения, производимые в рамках минорной (MINOR) версии Продукта (service pack). Обновление Продуктов.			✓
Предоставление комплектов обновления ПО Продуктов до актуальной сертифицированной версии на льготных условиях.			✓
Персональный специалист			
Контроль всего цикла обработки Запросов (в процессе обработки предполагается участие/привлечение специалистов других подразделений Компании).			✓
Разбор Инцидентов Критического уровня.			✓

Приложение № 3

к Положению об услуге Технической поддержки

Обязательная к предоставлению Пользователем информация, при обращении в Службу ТП

При обращении за Технической поддержкой Пользователь в обязательном порядке должен предоставить следующую информацию:

Контактные данные Пользователя (наименование организации, ФИО, должность, телефон, e-mail)	
Версия Продукта (Продуктов), при эксплуатации которого наблюдается Проблема	
Номер лицензии Продукта (Продуктов), при эксплуатации которого наблюдается Проблема	
Наименование и срок действия действующего сертификата технической поддержки	
Описание Проблемы и последовательности действий, приводящих к ее появлению	