

РЕГЛАМЕНТ
технической поддержки пользователей
программного обеспечения
ООО «Эквирон»

Пенза, 2023 г.

1. Общие положения

ООО «Эквирон» (далее «Компания») стремится обеспечить наилучшую поддержку и обслуживание пользователям своего программного обеспечения. Служба технической поддержки пользователей призвана оказывать помощь в разрешении отдельных проблем, возникших при использовании программы для ЭВМ СУБД «Енисей (далее «ПО») и услуг Компании, путем диагностики и устранения выявленных проблем. Настоящая Политика о технической поддержке (далее «Политика») устанавливает единые для всех Пользователей ПО Компании правила и условия оказания технической поддержки независимо от срока приобретения лицензии на использование ПО, объема приобретенных лицензий и выбранных уровней технической поддержки. С целью эффективного использования всех возможностей технической поддержки Компания рекомендует Пользователям подробно ознакомиться с Политикой. Это поможет обозначить необходимые для решения проблем ресурсы, инструменты, произвести обмен нужной информацией, что, в свою очередь, поможет в решении проблем.

Настоящая политика представляет собой в одностороннем порядке декларируемый Компанией порядок оказания услуг Технической поддержки ПО Службой технической поддержки. Пользователь, считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящей Политики с момента приобретения права на ПО и/или Сертификата. Настоящий Регламент размещен на сайте ООО Компании по адресу <https://docs.yeniseidb.ru/terms.pdf>.

Настоящая Политика, равно как и любая из его частей, может быть изменена Компанией, путем размещения новой редакции на сайте Правообладателя по указанному выше адресу настоящей Политики.

2. Термины и определения

Термин	Определение
Правообладатель	Общество с ограниченной ответственностью «Эквирон», владеющее исключительным правом на ПО
Программы, ПО	ПО СУБД «Енисей» - https://yeniseidb.ru/
Пользователь	Частное лицо или представитель организации, использующей программное обеспечение компании Правообладателя в целях изучения или на основании приобретенных прав на использование ПО
Авторизованный пользователь, Клиент	Обладатель прав на использование лицензионного программного обеспечения Правообладателя и/или сертификата на техническую поддержку ПО
Документация	Набор документации, включающей в себя, в частности: эксплуатационную документацию (инструкции и руководства администраторов и пользователей), материалы по эксплуатации, описание Программ, спецификации, брошюры, лицензионные соглашения с конечными пользователями, дополнительные материалы и любую другую информацию, относящуюся к Программам и распространяемую как в печатной, так и электронной форме.
Дистрибутив Программы	Набор файлов и данных, составляющих Программу, а также инструкции по установке и другие элементы Документации.
Обращение, Запрос на Поддержку, Запрос на оказание Услуги, Заявка	Документированное обращение Пользователя на предоставление услуг технической поддержки, информации, консультации, документации по указанным в настоящем Положении каналам связи по вопросам использования Программ в соответствии с Документацией.
Закрытие Запроса, Закрытие Заявки	Конечной состояние Заявки на предоставление услуг технической поддержки, подтверждающее, что инцидент успешно решен и проблема устранена, либо Пользователь в установленные сроки (10 рабочих дней), не предоставил необходимую информацию для решения инцидента и как

	следствие у СТП нет возможности и информации для решения проблем Пользователя.
Инцидент	Нештатная ситуация, связанная с потерей или возможной потерей функционирования ПО, не являющаяся частью штатного функционирования ПО. Обращение рассматривается СТП как Инцидент при условии, что ПО используется по своему назначению и в соответствии с Документацией.
Консультационный запрос, Технический запрос	Обращение, связанное с необходимостью получения разъяснений или дополнительной информации о работе ПО, его настройке и обслуживании.
Дефект, Ошибка ПО, Проблема	подтвержденное отклонение поведения ПО от штатного функционирования в соответствии с эксплуатационной документацией
Нормальная работа ПО, корректная работа ПО	Состояние и выполнение заложенных функций в ПО, соответствующее заявленным в технической документации для Версии Платформы параметрам и функциям
Версия ПО	фиксированное состояние ПО с реализованными функциональными возможностями в соответствии с Документацией, обозначенное в наименовании ПО и группами цифр, разделёнными точками формирующих уникальный номер.
Новые версии ПО, Обновления	любые улучшения, модификации или исправления ошибок в ПО, доступные и общедоступные для Пользователей в рамках Технического обслуживания.
Специальные сборки ПО	модифицированные новые версии ПО, разрабатываемые, тестируемые и предоставляемые Правообладателем, с целью расширенной диагностики проблем, расширения функциональности ПО, устранения выявленных Дефектов или предоставления Обходного решения. Специальные сборки создаются Правообладателем независимо от воли Пользователя, предоставляются Пользователям исключительно через СТП, и могут не публиковаться в открытом доступе для остальных Пользователей.

Обходное решение, Временное решение	набор процедур, направленных на частичное либо полное разрешение Инцидента или смягчение его последствий.
Техническая поддержка	набор мероприятий, услуг и сервисов, оказываемых в целях обеспечения бесперебойного функционирования ПО в соответствии с Документацией.
Служба технической поддержки пользователей (СТП)	команда специалистов Правообладателя, ответственная за оказание услуг технической поддержки Пользователей.
План поддержки, План ТП, Уровень поддержки	набор опций и услуг технической поддержки, доступных Пользователю при обращении к сервису технической поддержки
Время реагирования	рабочее время с момента регистрации Инцидента, в течение которого Службой технической поддержки предоставляются соответствующие услуги (устранение Ошибки или предоставление альтернативных способов решения проблемы, предоставление необходимой информации и оказание консультативной помощи). В нормативном времени разрешения Инцидента не учитывается время, затрачиваемое Пользователем на предоставление информации, необходимой для диагностики и на выполнение им действий, рекомендованных Службой технической поддержки.
Время Решения	период времени в рабочих часах от момента уведомления Пользователя о регистрации Обращения до окончательного решения проблемы по Обращению (устранению Инцидента). Данный период времени не регламентируется
Степень Критичности, Уровень критичности	условная категория Обращения, определяемая на основании значимости Обращения для Пользователя, ее влияния на бизнес-процессы или технологические процессы Пользователя. Категория присваивается специалистами СТП на основании описания, предоставленного Пользователем, в соответствии с условиями настоящего Положения.

Решение Инцидента	предоставление информации, позволяющей восстановить нормальную работу ПО в соответствии с Документацией. Это может быть исчерпывающий и понятный ответ на заданный вопрос, разъяснение деталей функционирования, настройки и выполнения операций в ПО, рекомендации, позволяющие устранить сбой, включая предоставление «обходного пути», выпуск и предоставление обновления 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.
Подтверждённая ошибка	воспроизводимая Ошибка, которая может быть повторена и продемонстрирована Службе технической поддержки на экземпляре ПО той же версии и сборки, эксплуатируемой Пользователем, с использованием копии данных Пользователя или Эталонного набора данных.
Сертификат на право получения услуг технической поддержки, Сертификат	персонализированный документ, оформленный в электронном виде и/или на бумажном носителе, подтверждающий право Пользователя на получение Технической поддержки в отношении ПО, содержащий: <ul style="list-style-type: none"> – уникальный идентификатор сертификата – наименование и версию ПО – наименование Пользователя – срок действия технической поддержки – уровень технической поддержки.
Завершение жизненного цикла (EOL)	момент времени, с которого прекращается Поддержка Версии ПО в связи с её устареванием.
Соглашение об уровне обслуживания (SLA, Service Level Agreement)	условия и параметры предоставления услуг технической поддержки, а также правила, по которым Пользователь будет пользоваться этими сервисами.

3. Условия и описание программы технической поддержки

В данном разделе разъясняются условия, область и типы услуг по технической поддержке, которые мы предоставляем в отношении нашего ПО на различных этапах в течение всего срока службы ПО.

3.1. Условия предоставления технической поддержки пользователей

- 3.1.1. Услуги технической поддержки предоставляются Пользователю по телефону, электронной почте (e-mail).
- 3.1.2. Услуги технической поддержки предоставляются Заказчику при наличии действующего Договора или Сертификата.
- 3.1.3. Прием запросов Пользователей на услуги технической поддержки в СТП по e-mail осуществляется с 9.00 до 18.00 (московское время) в рабочие дни (с понедельника по пятницу, исключая выходные и нерабочие праздничные в соответствии с законодательством РФ). При поступлении запроса в нерабочее время (с 18:00 до 9:00 (московское время) в рабочие дни, а также в выходные и праздничные дни), временем поступления запроса считается 9:00 следующего рабочего дня.
- 3.1.4. Предоставление услуг технической поддержки осуществляется с 9.00 до 18.00 (московское время) в рабочие дни (с понедельника по пятницу, исключая выходные и нерабочие праздничные).

3.2. Область применения технической поддержки пользователей

- 3.2.1. СТП предоставляет экспертные рекомендации на Обращения Пользователей в целях разрешения вопросов и проблем. Программа технической поддержки включает следующие услуги:
 - консультации по функциональным возможностям ПО;
 - консультации и рекомендации по установке, настройке, администрированию и использованию ПО в объеме эксплуатационной документации;
 - сбор данных для выявления и устранения подтвержденных Дефектов ПО или диагностирования ПО в ходе разрешения Инцидентов, включая удаленную диагностику или выезд инженера СТП к Клиенту

(предоставляется исключительно по усмотрению СТП для критичных инцидентов);

- консультации по восстановлению работоспособности ПО;
- разработка и предоставление новых версий ПО, Специальных сборок ПО или Обходных решений с целью устранения подтвержденных дефектов Программ;
- восстановление комплекта поставки ПО;
- помощь по вопросам навигации по веб-сайту Правообладателя в части поиска решения проблем и загрузке ПО и обновлений.

3.2.2. Пользователь может зарегистрировать неограниченное количество Обращений.

3.2.3. СТП оставляет за собой право требовать от Пользователя проведения замены используемой версии ПО на указанную версию ПО с целью дальнейшей диагностики и разрешения проблемы.

3.2.4. Регистрация Инцидента не означает, что Правообладатель исправит дефекты ПО или внесет в них какие-либо изменения. Проведение диагностирования проблем также не означает признания Правообладателем какой-либо связи проблемы с каким-либо дефектом ПО до завершения процесса диагностирования.

3.2.5. Некоторые инциденты могут потребовать воссоздания условий возникновения инцидента в тестовой среде Правообладателя в целях диагностирования и верификации Дефекта.

3.2.6. Правообладатель оставляет за собой право запросить у Пользователя всю необходимую техническую информацию, а также специфическое программное и/или аппаратное обеспечение или доступ к нему, необходимое для воспроизведения условий возникновения Инцидента в случае, если необходимое программное и/или аппаратное обеспечение отсутствует у Правообладателя.

3.2.7. В категорию необходимой технической информации включаются: подробное описание сценария проявления Дефекта;

- детальное описание рабочего окружения;
- журналы, созданные ПО, операционной системой или служебными программами, предоставленными Правообладателем или другими поставщиками программного обеспечения;

- дампы памяти проблемных компьютеров или серверов;
 - отчеты о конфигурации ПО и другой информации, которая может помочь в выявлении причины возникновения проблемы.
- 3.2.8. Правообладатель гарантирует конфиденциальность и невозможность передачи таких данных третьим лицам, и будет использовать эти данные исключительно для решения Инцидента.
- 3.2.9. Правообладатель приложит все необходимые усилия для воспроизведения Инцидента и устранения проблемы, как только будет доступна вся необходимая информация, а также программное и/или аппаратное обеспечение.
- 3.2.10. В случае невозможности воспроизведения условий возникновения инцидента, Пользователю рекомендуется предоставить сотрудникам СТП удаленный доступ к проблемным системам.
- 3.2.11. В случае если инцидент не может быть воспроизведен в тестовой среде Правообладателя, нет возможности предоставления удаленного доступа к рабочему окружению, где инцидент может быть воспроизведен, Пользователь не предоставил запрошенную техническую информацию, программное аппаратное обеспечение для воспроизведения инцидента, или установлено, что ПО не является источником инцидента, инцидент не может быть рассмотрен и разрешен в рамках данной программы технической поддержки.

3.3. Ограничения предоставления технической поддержки пользователей

- 3.3.1. Правообладатель обеспечивает техническую поддержку только на русском языке.
- 3.3.2. Не предоставляется техническая поддержка для неопубликованных или снятых с поддержки устаревших версий ПО.
- 3.3.3. Пользователям, не обладающим действующим сертификатом технической поддержки, предоставляется техническая поддержка только по консультационным запросам.
- 3.3.4. Запросы на улучшение, модификацию, изменение ПО, не связанные с дефектами ПО, регистрируются СТП в целях информирования других подразделений Правообладателя. Сроки решения таких запросов не сообщаются и не накладывают на Правообладателя обязательств по реализации в ПО.

3.3.5. Программа поддержки ПО не включает в себя следующее:

- Действия по администрированию и конфигурированию ПО, включая: удаленные или выездные работы по первоначальной установке, настройке, обновлению программного обеспечения, проверке работоспособности ПО и другие действия, описанные в эксплуатационной документации;
- Работы и консалтинг по проектированию систем и политик защиты от потери или утечки данных;
- Рекомендации по общей настройке инфраструктуры и систем информационной безопасности;
- Консультации и работы по программному обеспечению третьих сторон, операционным системам, системам управления базами данных, аппаратному обеспечению, виртуальным средам;
- Интеграция ПО Правообладателя со сторонним программным обеспечением, разработку дополнительных скриптов и запросов к СУБД;
- Обучение по работе с ПО;
- Демонстрацию ПО.

3.3.6. Услуги технической поддержки не оказываются в следующих случаях (обращениях):

- Решение по инциденту, решение по которому уже было предоставлено Пользователю, но не было реализовано Пользователем;
- Инциденты, вызванные проблемами или неполадками аппаратного обеспечения Пользователя;
- Инциденты, возникшие на неподдерживаемых версиях программных платформ;
- Инциденты, вызванные установкой и запуском сторонних приложений;
- Инциденты, о которых Пользователь не может предоставить точную информацию, обоснованно запрошенную СТП с целью воспроизведения, расследования и решения инцидента;
- Инциденты, возникшие в результате неприменения или неправильного применения эксплуатационной документации, а

также инструкций, предоставленных в ходе решения Инцидента, в случае правильного использования которых возникновение Инцидента было бы невозможно.

3.3.7. Общение и взаимодействие Пользователя и специалистов СТП должно соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки, категорически не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения сотрудник СТП вправе прекратить оказание услуг технической поддержки и закрыть Обращение как не подлежащее решению.

4. Порядок оказания услуг технической поддержки

4.1. Решение технических проблем и иных вопросов требует сотрудничества между Пользователем и специалистами СТП, что означает необходимость активного сотрудничества сторон и своевременных ответов Пользователя на вопросы СТП и проведения требуемых действий (например, сбор дополнительной информации для тестовых или диагностических целей, отработку запрошенных сценариев использования ПО, в том числе с применением Специальных сборок).

4.2. Порядок обработки заявок и время реакции СТП на запросы Пользователя определяется в зависимости от приоритетов поступивших запросов и уровня технической поддержки, приобретенной Пользователем.

4.3. Перед обращением в СТП Пользователи необходимо:

- Четко сформулировать проблему или вопрос;
- Попытаться определить возможные источники возникновения проблемы;
- Собрать всю возможную информацию о среде функционирования продукта, симптомах проблемы;
- Изучить Документацию.

4.4. Пользователь может обратиться в техническую поддержку по следующим каналам:

Канал обращения	Приоритет обработки	Очередность обработки	Время приема (регистрации) заявки
Телефон СТП 8 800 201-96-50	1	Обрабатывается в 1-ю очередь при доступности обращения по телефону в	Рабочий день

		приобретенном уровне технической поддержки. Канал предназначен для критических инцидентов у Пользователей.	
Электронная почта support@equiron.com	2	Обрабатывается во 2-ю очередь, согласно уровню обслуживания	Рабочий день

4.5. Техническая поддержка по телефону используется для консультационных запросов и приема обращения от Пользователей, обладающих действующим Сертификатом на техническую поддержку соответствующего уровня. Телефонная поддержка не может использоваться как средство решения проблем в случаях, требующих проведения каких-либо диагностических действий, анализа технической информации и т.п. сценариев. Обращение по телефону в общем случае не снижает установленное Время реагирования.

4.6. При обращении в техническую поддержку Пользователь указывает либо сообщает сотруднику СТП следующую идентифицирующую Пользователя информацию:

- идентификатор (номер) сертификата на техническую поддержку;
- наименование и версию ПО;
- наименование Пользователя (Наименование компании, ФИО Пользователя);

4.7. В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию, Сотрудник Службы технической поддержки имеет право не оказывать такому Пользователю услугу по Технической поддержке.

4.8. Обращения в Службу технической поддержки регистрируются в виде Заявки с присвоением уникального номера. Подтверждением регистрации Обращения для его инициатора служит номер Заявки, сообщаемый сотрудником СТП при обращении по телефону либо передаваемый техническими средствами на электронную почту Пользователя. Указание Пользователем номера исходной Заявки при повторных обращениях, позволяет сотрудникам Службы технической поддержки оперативно вникнуть в контекст конкретного Обращения.

4.9. Пользователь принимает на себя обязанность своевременного и квалифицированного взаимодействия со Службой технической поддержки в соответствии с настоящей Политикой. При необходимости он самостоятельно информирует других Пользователей, действующих в интересах того же юридического лица, о статусе Обращения или перепоручает им работу с Обращением, уведомив об этом Службу технической поддержки Правообладателя.

4.10. По факту Обращения Пользователя, для ускорения решения Инцидента помимо каналов связи таких как телефон, электронная почта, могут использоваться и другие средства связи (популярные мессенджеры, telegram, zoom и т.д.).

4.11. При регистрации Обращения Пользователь устанавливает важность обращения согласно таблице:

Степень критичности инцидента	Уровень приоритета	Описание
Критичный	1	инцидент, который приводит к полной неработоспособности или к существенному ухудшению работоспособности ПО
Срочный	2	инцидент, который существенно сказывается на функционировании ПО или ограничивает его применение
Нормальный	3	инцидент непосредственно не ведёт к ухудшению работоспособности ПО, но должен быть разрешен. Возможна неработоспособность некоторых функций ПО, не используемых в данный момент Пользователем, либо эти функции могут быть заменены другими.
Некритичный	4	все остальные инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и функционал ПО
Консультация	5	работоспособность ПО не нарушена. Пользователю необходим совет специалиста по возможностям ПО, по его установке, настройке, или обновлению.

4.12. Важность обращения устанавливается Пользователем, основываясь на срочности и важности проблемы для Пользователя, на степени влияния проблемы на технологические и бизнес-процессы Пользователя.

4.13. В процессе работы с Обращением важность может быть изменена, это изменение должно быть согласовано и Пользователем, и сотрудником Службы технической поддержки, который работает с этим Обращением.

4.14. При формировании Заявки Пользователь должен придерживаться следующего порядка:

4.14.1. Обращение Пользователя в Службу технической поддержки через электронную почту осуществляется с адреса электронной почты домена юридического лица (организации), от имени которого выступает Пользователь и должно содержать всю необходимую информацию по существу Запроса.

4.14.2. При регистрации Обращения Пользователь должен указать:

- Указать краткое название Обращения (например название ПО и версию, краткое описание возникшей проблемы с ПО и т.п.);
- Название организации;
- Идентификатор (номер) сертификата на техническую поддержку;
- Ф.И.О. контактного лица, должность, телефон для обратной связи;
- Общее описание проблемы:
 - В чем проявляется проблема?
 - Какая последовательность действий приводит к воспроизведению проблемы?
 - Как часто проявляется указанная проблема?
 - Какие изменения в инфраструктуре или настройках ПО производили в последнее время?
 - Описание и текст Ошибки.
 - Какие затронуты функции ПО.
 - Скриншот или видео воспроизведения Ошибки.

4.14.3. По запросу специалистов Службы технической поддержки Пользователь должен быть готов предоставить дополнительную техническую информацию;

- 4.14.4. Пользователь должен выполнить необходимые в сложившейся ситуации действия, а именно (но не ограничиваясь): изменение настроек ПО и/или условий его эксплуатации, корректировку сценариев работы с ПО, установку и тестирование специально подготовленной Сборки ПО, и другие подобные действия.
- 4.14.5. Обязанностью Пользователя является оперативное информирование других Пользователей, действующих от лица одного юридического лица, о статусе Обращения, своевременное рассмотрение предложенного решения и организация выполнения указанных в нём действий силами Пользователя, а также сбор и предоставление необходимой дополнительной информации с учетом действующих внутренних правил и регламентов. Результат рассмотрения и применения решения по Обращению должен быть доведен до Службы технической поддержки с целью завершения работ по Обращению, либо для продолжения работ, исходя из достигнутого результата.
- 4.14.6. Время ожидания ответа от Пользователя по рассмотрению и применению предложенного решения не учитывается в составе срока реагирования Службы технической поддержки на Обращение соответственно уровню обслуживания.
- 4.14.7. Решение может находиться в состоянии ожидания подтверждения Пользователем успешности его применения и оценки эффективности не более 10 (десяти) календарных дней с момента подготовки Службой технической поддержки, после чего происходит автоматическое Закрытие Заявки по Обращению, и работы по нему считаются завершенными.
- 4.14.8. При повторном Обращении по уже закрытой Заявке оформляется новая Заявка.
- 4.14.9. Пользователь обеспечивает использование наиболее актуальной из предоставленных Правообладателем Сборок ПО при наличии в них модификаций, относящихся к решениям по его Обращениям.
- 4.15. СТП при получении заявки и всей необходимой технической информации, предоставленной Пользователем, предпринимает необходимые действия для определения объема и способа выполнения работ по Заявке.
- 4.16. Исполнение Заявок СТП выполняется в следующей последовательности:

- 4.16.1. СТП приступает к выполнению Заявки в срок в соответствии с установленным приоритетом заявки и уровнем технической поддержки.
- 4.16.2. Работы по выполнению Заявки осуществляются СТП в течение времени, указанного в настоящей Политике. С учетом перечня работ по техническому обслуживанию, выполняемых СТП в соответствии с масштабом и сложности проблемы, время, указанное в Политике, может быть увеличено по согласованию с Пользователем.
- 4.16.3. Если исполнение Заявки невозможно в течение времени, установленного для выполнения соответствующего вида работ, по объективным причинам, то СТП незамедлительно информирует об этом Пользователя для согласования нового срока, после чего изменяет срок исполнения заявки в СТП, указывая причину, вызвавшую изменение.
- 4.16.4. После завершения работ по Заявке СТП не позднее установленного регламентного срока исполнения заявки в соответствии с уровнем технической поддержки:
- информирует Пользователя о результатах выполнения работ, дает разъяснения и консультирует Пользователя по техническим и организационным вопросам сопровождения ПО;
 - формирует в СТП отчет по выполненной Заявке.
- 4.16.5. Максимальное время исполнения специалистом СТП заявки может быть увеличено в связи с повышенной сложностью работ. Об увеличении времени исполнения заявки СТП в обязательном порядке уведомляет Пользователя.
- 4.16.6. Заявки, признанные СТП ошибками ПО, будут переданы в разработку.
- 4.16.7. Пользователь обеспечивает использование наиболее актуальной из предоставленных Правообладателем Сборок ПО при наличии в них модификаций, относящихся к решениям по его Заявке.
- 4.16.8. Исправления по Заявкам с важностью «Критичная» и «Высокая» будут включены в ближайшее обновление ПО.
- 4.16.9. Решение по включению исправлений заявок с важностью «Стандартная» и «Низкая» в ближайшее обновление ПО Правообладатель оставляет за собой.
- 4.16.10. В случаях, когда стандартных средств для разрешения Инцидента с степенью критичности «Критичный» или «Срочный» недостаточно, Пользователь и СТП могут договориться о предоставлении

Пользователем удаленного доступа для специалистов СТП к ПО, либо о выезде специалиста СТП к Пользователю. Расходы на Услуги выезда специалиста СТП, не включенные в техническую поддержку, и оплачиваются Пользователем дополнительно по соглашению Сторон.

4.17. Закрытие Заявок СТП выполняется в следующей последовательности:

4.17.1. По результатам выполнения работ СТП по согласованию с Пользователем закрывает заявку в СТП.

4.17.2. Инцидент Пользователя будет считаться решенным (Заявка закрывается), если:

- Пользователю предоставлено решение проблемы, удовлетворяющее Пользователя;
- Уполномоченный представитель Пользователя либо сам Пользователь обратился в СТП с просьбой закрыть обращение;
- Обнаружен и подтвержден дефект ПО, исправление которого будет предоставлено в новой версии.
- Обращение связано с выявленными недостатками в Документации. Информация о недостатках передается команде разработки для исправления в новой версии ПО либо документации;
- Проблема вызвана некорректной работой программного обеспечения иных производителей;
- Пользователь не отвечает на многократные запросы СТП в течение 10 (десяти) рабочих дней. В таком случае Заявка закрывается, Пользователю направляется соответствующее уведомление, работа по Инциденту не ведется.
- Запрос находится вне компетенции СТП, соответствующая информация вместе с переадресацией на соответствующий ресурс передана Пользователю;
- Заявка содержит запрос на создание новых функциональных возможностей ПО или расширение текущих возможностей. Информация анализируется и передается команде разработки для изучения возможности имплементации в будущих версиях.

4.17.3. По результатам закрытия СТП заявки Пользователю в автоматическом режиме формируется и направляется на адрес электронной почты,

указанной при подаче Заявки, информация об изменении статуса Заявки с описанием результатов выполненных СТП работ.

4.17.4. При получении уведомления о закрытии заявки Пользователь имеет возможность осуществить оценку качества выполнения работ посредством выставления оценки в СТП.

4.17.5. В случае неудовлетворенности предоставленным решением по Заявке Пользователь может вернуть заявку в работу, при этом Заявке присваивается статуса «Повторная» и работа по её решению проводится повторно. Для этого Пользователь не позднее 2-х рабочих дней с даты закрытия заявки направляет обращение в СТП по указанным в пункте 5.4 каналам, с указанием идентификатора Заявки (в случае направления почтового или телефонного сообщения) и причин возврата ее в работу.

5. Статусы заявок на получение услуг технической поддержки

5.1.1. По мере регистрации Заявки и её обработки в СТП, Заявке присваиваются следующие статусы:

Статус Заявки	Условия присвоения (смены) статуса	Описание статуса
«Новая»	Автоматически при создании новой заявки	Заявка зарегистрирована в СТП
	Закрытие заявки отменено пользователем.	Пользователь в течение 2 (двух) рабочих дней с даты закрытия заявки сообщил по телефону или электронной почте о своей неудовлетворённости решением Инцидента.
«В работе»	Заявка принята в работу	Назначен исполнитель в СТП. Заявка поставлена в очередь для обработки исполнителем. Начата обработка Заявки специалистом СТП.
«Отклонена»	Заявка не принята в работу - отклонена	Заявка не принимается работу, Пользователю направлено уведомление с объяснением причины отклонения Заявки, в соответствии с пунктом 3.3, но не ограничиваясь данными условиями.

«Требуется уточнения»	Заявка требует дополнительной проработки	Запрошена дополнительная информация по заявке у Пользователя. Решение Заявки не является стандартным и требует дополнительной проработки специалистом СТП. Решение Заявки стандартными способами невозможно, требует углубленной проработки.
«Закрыта»	Заявка выполнена исполнителем	Работы по Заявке завершены специалистами СТП. Пользователь удовлетворен решением либо заявка закрыта в соответствии с пунктом 4.14.7 настоящей Политики.

6. Жизненный цикл ПО в технической поддержке

6.1. Характер Технической поддержки Версии ПО меняется в зависимости от стадии жизненного цикла и наличия действующего Сертификата:

Стадия жизненного цикла ПО	Характер поддержки
Beta (до момента начала продаж)	Консультации по эксплуатации
Коммерческая (с момента начала официальных продаж)	Полный состав услуг Технической поддержки в соответствии с уровнем
Коммерческая (завершены продажи, объявлен срок завершения жизненного цикла Версии ПО (EOL))	Консультации по эксплуатации и устранение критичных ошибок (выпуск специальных Сборок ПО, устраняющих критические ошибки)
Коммерческая (наступил срок завершения жизненного цикла Версии ПО (EOL))	Техническая поддержка не предоставляется

6.2. Правообладатель оповещает о завершении жизненного цикла Версии ПО (EOL) не менее чем за 1 (Один) год до его наступления.

7. Уровни технической поддержки пользователей

7.1. В зависимости от критичности инфраструктуры и ПО Пользователь может выбрать следующие пакеты (уровни) технической поддержки:

Каталог услуги	Премиум	Расширенный	Стандартный-Базовый
Приоритет обслуживания	Наивысший	Высокий	Стандартный
Доступность услуги СТП	Телефон; e-mail	Телефон; e-mail	e-mail
Выделенный менеджер (для координации работ)	●	-	-
Выделенный инженер (для проведения работ)	●	-	-
Выделенный канал (группа) в Telegram с инженерами технической поддержки	По запросу	-	-
Круглосуточный дистанционный мониторинг работы компонентов ПО средствами службы технической поддержки с уведомлением о возникновении инцидентов в системе	●	-	-
Работа над критичными инцидентами в режиме 24x7	●	●	-
Консультация по телефону с экспертом по ПО	●	●	-
Удаленное подключение	●	●	-
Доступ к Beta версиям ПО	●	●	-
Работа над инцидентами в режиме 8x5 (рабочие дни МСК 9:00–18:00)	●	●	●
Консультирование по установке и использованию продукта	●	●	●
Информирование о доступных обновлениях продукта по Запросу	●	●	●

Доступ к пакетам обновлений продукта	●	●	●
Доступ к БЗ - FAQ (известные ошибки и типовые решения)	●	●	●
Доступ к документации и ее обновлениям	●	●	●
Прием предложений по улучшению продукта	●	●	●

7.2. Пакет технической поддержки уровня «Базовый» входит в стоимость лицензий на ПО и ограничен сроком 1 год с момента продажи. Уровни «Расширенный» и «Премиум» приобретаются на основе отдельного договора на оказание услуг технической поддержки пользователей.

7.3. Время реакции СТП на Заявку Пользователя и SLA в зависимости от уровня технической поддержки:

Параметры услуги	Стандартный-Базовый	Расширенный	Премиум
% обращений, выполненных в установленный срок (в рамках SLA)	90%	95%	99%
Прием и обработка обращений по телефону	-	с 9:00 - 22:00 в рабочие дни	24/7
Прием и обработка обращений по e-mail	с 9:00 - 18:00 в рабочие дни	с 9:00 - 22:00 в рабочие дни	24/7
Время реагирования на Заявку	Не более 1 часа	30 мин	15 мин.
Обработка обращений, поиск вариантов решения проблем	с 9:00 - 18:00 в рабочие дни	с 9:00 - 22:00 в рабочие дни	24/7
Гарантированное Время Решения со степенью критичности инцидента – «Критичный»	2 рабочих дня	2 рабочих дня	1 рабочий день
Гарантированное Время Решения со степенью	3 рабочих дня	2 рабочих дня	2 рабочих дня

критичности инцидента – «Срочный»			
Гарантированное Время Решения со степенью критичности инцидента – «Нормальный»	4 рабочих дня	3 рабочих дня	3 рабочих дня
Гарантированное Время Решения со степенью критичности инцидента – «Некритичный»	7 рабочих дней	4 рабочих дня	4 рабочих дня