



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ИРИДИУМ ПРОГРАММНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ»
ОГРН 1227700486738 ИНН/КПП 7730284492/770801001
107140, Г. МОСКВА, ВЕРХНЯЯ КРАСНОСЕЛЬСКАЯ УЛ., Д. 3, СТР. 1

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор АО «Иридиум»

Ю.С.Денисенко



РЕГЛАМЕНТ

ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ
И СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРОГРАММНО-АППАРАТНЫХ КОМПЛЕКСОВ

Листов 14

2025, Москва

СОДЕРЖАНИЕ

Термины и определения	4
1. Общие положения.....	6
2. Уровни Технической поддержки	7
3. Прием и регистрация Запросов	7
4. Порядок взаимодействия по телефону	8
5. Порядок оказания услуг технической поддержки	10
6. Эскалация запроса	12
7. Ремонт ПАК в рамках сервисного обслуживания	12
8. Пользователь обязан:	12
9. Ограничение ответственности Исполнителя.....	13
10. Информирование и оповещение	14
11. Контакты	14

АННОТАЦИЯ

Настоящий Регламент оказания технической поддержки (далее – Регламент) описывает процедуры и условия оказания технической поддержки программных продуктов и сервисного обслуживания программно-аппаратных комплексов Пользователям.

Документ устанавливает степень критичности возникающих инцидентов, время реакции и порядок взаимодействия между Исполнителем и Пользователем.

Документ включает подробное описание предоставляемых пакетов поддержки, уровней технической поддержки, а также перечень услуг и сроки их исполнения.

Регламент предназначен для обеспечения эффективного и своевременного решения технических вопросов.

Регламент пересматривается по мере необходимости по решению АО «Иридиум» с обязательным обновлением его на официальном сайте АО «Иридиум» <https://iridium-soft.com/>.

Термины и определения

Термин	Определение
Актуальная конфигурация	Конфигурация, неописанная в документации к Продукту.
База Знаний	Система хранения и предоставления информации о решении проблем, приводящих к возникновению инцидентов и часто задаваемых вопросах, иных решениях и рекомендациях по эксплуатации Продукта.
Время реакции	Промежуток времени между подачей Пользователем Запроса на устранение инцидента и временем подтверждения принятия запроса в работу.
Время решения	Временной интервал, в течение которого Запрос обрабатывается Исполнителем. Отсчет начинается с уведомления Пользователя о регистрации Запроса через Личный кабинет, электронную почту или Телефон. Отсчет времени решения может приостанавливаться в случае ожидания предоставления дополнительной информации от пользователя по Запросу, а также в иных случаях, предусмотренных данным Регламентом.
Диагностика	Процесс анализа и выявления причин возникновения инцидента (проблем) или уязвимости продукта, в том числе моделирование повторяемости инцидента на стенде (при наличии технической возможности).
Договор	Соглашение между Пользователем и Исполнителем о предоставлении Исполнителю неисключительных прав использования Продуктов и передаче исполнителю Сертификата на оказание услуг технической поддержки.
Дорожная карта	План мероприятий и этапов развития продукта или улучшений поддержки.
Запрос	Обращение пользователя к исполнителю с целью получения помощи или решения технического вопроса, связанных с эксплуатацией Продуктов.
Инцидент	Непредвиденная ситуация, приводящего к потери части функций (прекращению нормального функционирования) Продукта. Инцидент носит временный характер и является единичным происшествием. Инцидентом в терминах данного документа не являются отказы электропитания, кондиционирования и/или климатконтроля, сетевого оборудования и каналов связи, произошедшие в зоне ответственности Пользователя.
Исполнитель	АО «Иридиум»
Лицензия на программное обеспечение, далее просто Лицензия	Правовой инструмент, определяющий использование и распространение Программного обеспечения, защищённого авторским правом.

Личный кабинет	Информационная система, реализованная в виде персонального раздела Пользователя на сайте Исполнителя, предназначенная для получения справочной информации самостоятельно, загрузки дистрибутивов и получения лицензий на приобретенные продукты, предоставляющая доступ к управлению услугами и запросам.
Пакет технической поддержки	Набор услуг, определяющих объём и условия предоставления технической поддержки.
Пользователь	Лицо или организация, использующие программное обеспечение или программно аппаратный комплекс, и получающее услуги технической поддержки.
Проблема	Неизвестный источник одного или нескольких инцидентов. Одна проблема может быть причиной нескольких инцидентов. В рассматриваемом документе проблема — это комплексный вопрос, требующий изучения и разрешения.
Продукт	Программное обеспечение, либо программно-аппаратный комплекс (далее – ПАК), исключительные права на которое/ составные части которого принадлежат Исполнителю, выполняющее декларируемый набор функций и обладающее известным набором свойств.
Сервисное обслуживание	Совокупность процессов и работ, которые необходимы для поддержания ПАК Пользователя в рабочем состоянии.
Сертификат технической поддержки	Документ, подтверждающий право на получение услуг технической поддержки на конкретный продукт/продукты в течение срока, указанного в сертификате, в объемах и в зависимости от выбранной схемы технической поддержки. Он содержит информацию о: — полном названии организации – получателя услуг; — уникальном идентификационном номере сертификата; — полном списке продуктов с указанием версии, на которые распространяется данный сертификат технической поддержки. Выдается в бумажном или электронном виде.
Справочный центр	Онлайн-платформа, предоставляющая пользователям информацию и помощь по продукту и услугам.
Стенд	Тестовая среда, используемая для диагностики и проверки работы продукта. Предоставляется при наличии технической возможности Исполнителем/ Пользователем.
Степень критичности	Оценка важности и влияния инцидента на работу программного комплекса и бизнес-процессы.
Техническая поддержка	Услуги, направленные на обеспечение бесперебойной работы продукта/ПАКа, и/или устранение проблем, приводящих к временной потери продуктом/ПАКов части задекларированных функций и/или свойств.
Уровень технической поддержки	Определенные условия и объем предоставляемых услуг в рамках технической поддержки/сервисного обслуживания.
Уязвимость продукта	Недостаток в продукте, который может быть использован для нарушения его работы или безопасности.

1. Общие положения

1.1 Настоящий Регламент определяет порядок предоставления услуг технической поддержки и сервисного обслуживания Продуктов/ПАКОв Исполнителя (далее — Услуги).

1.2 Услуги предоставляются на основании сертификата технической поддержки/сервисного обслуживания.

1.3 Услуги предоставляются в соответствии с настоящим Регламентом и договором, заключенным между Исполнителем и Пользователем и/или партнером Исполнителя. В случае расхождений между условиями оказания Услуг, изложенными в Регламенте и договоре, приоритет имеют условия договора.

1.4 Партнер Исполнителя может стать получателем Услуги при наличии действующего партнерского соглашения, заключенного между Исполнителем и Партнером.

1.5 Активация Сертификата на техническую поддержку/ сервисное обслуживание производится в день передачи Продуктов по акту приема-передачи, если в договоре не оговорено другое.

1.6 Логин и пароль к Личному кабинету направляются на зарегистрированный адрес электронной почты Пользователя после активации Сертификата на техническую поддержку/ сервисное обслуживание.

1.7 Для демонстрационных инсталляций и проектов пилотного внедрения техническая поддержка/ сервисное обслуживание оказывается по электронной почте без активации Личного кабинета.

1.8 Создание Личного кабинета Пользователя производится путём направления запроса на адрес технической поддержки/ сервисного обслуживания ответственным сотрудником по продажам, организовавшим и сопровождавшим сделку с Пользователем. В запрос заносится информация об уровне технической поддержки/ сервисного обслуживания, начальной и конечной дате её оказания, спецификацию лицензионного договора с указанием объёмов проданных лицензий.

1.9 В целях качественного оказания Услуг технической поддержки уровни технической поддержки/ сервисного обслуживания описаны в Таб.2-1. При необходимости может быть выполнена персонализированная настройка состава пакетов технической поддержки/ сервисного обслуживания, включая выездное обслуживание на объектах Пользователя. Такие условия обсуждаются отдельно с ответственным сотрудником по продажам, организовавшим и сопровождавшим сделку с Пользователем, и закрепляются в договоре.

2. Уровни Технической поддержки

Таб. 2-1 Уровни технической поддержки

№	Услуга	Пакет техподдержки «Базовый» ¹	Пакет техподдержки «Оптимальный»	Пакет техподдержки «Максимум» ²
1	Код	1	2	3
2	Техподдержка в рабочее время (GMT+3) (с 09:00 до 18:00 часов по будням)	+	+	+
3	Круглосуточная техподдержка (24/7)	-	-	+
4	Доступ к обновлениям Продукта (минорные обновления ³) и всем обновлениям безопасности	+	+	+
5	Осуществление обновлений (в том числе мажорных ⁴) и поддержка миграции инфраструктуры при таком обновлении силами техподдержки Исполнителя	-	-	+
6	Анализ совместимости оборудования с Продуктом по предоставленной спецификации	-	-	+
7	Удаленное подключение к системе Пользователя для сбора информации, необходимой для решения Запроса	-	+	+
8	Консультации по настройке Продукта	-	+	+
9	Регистрация ошибок, Предложений и отслеживание их статуса через Исполнителя	+	+	+
10	Оказание услуг на объекте Заказчика	Услуги развертывания, консультации по настройке системы и миграции осуществляются в рамках всех пакетов технической поддержки, другие виды работ обсуждаются отдельно в рамках договорных отношений		

3. Прием и регистрация Запросов

3.1 Перед отправкой Запроса на техническую поддержку/ сервисное обслуживание (далее — Запрос) Исполнителю Пользователю рекомендуется убедиться, что решение рассматриваемого

¹ Под пакетом «Базовый» понимаются также термин «Стандартная Техническая поддержка» для тех Пользователей, кому такая позиция была поставлена в соответствии с договором поставки (спецификацией к договору поставки)

² Под пакетом «Максимум» понимается также термин «Расширенная техническая поддержка» для тех Пользователей, кому такая позиция была поставлена в соответствии с договором поставки (спецификацией к договору поставки)

³ Минорные обновления - это обновления в рамках действующей версии, связанные с исправлениями ошибок и/или незначительными функциональными изменениями в рамках действующего функционала, релизы в рамках одного поколения Продукта (2.0..., 2.1..., 2.2...)

⁴ Мажорные обновления - это обновления, включающие в себя все минорные обновления, а также новый функционал, либо существенные изменения в рамках текущего функционала, смена платформы решения, выход нового поколения Продукта (релиз 1.0..., 2.0..., 3.0...)

инцидента отсутствует в справочном центре Исполнителя (далее — СЦ) по адресу: lk.iridium-soft.com.

3.2 Исполнитель принимает Запросы преимущественно через Личный кабинет lk.iridium-soft.com, по номеру телефона +7 (495) 215-22-75 или электронной почте support@iridium-soft.com (далее – каналы связи).

3.3 Запросы принимаются Исполнителем круглосуточно посредством ЛК или иным каналам связи, указанным в настоящем Регламенте, с учетом уровня пакета технической поддержки/сервисного обслуживания, определенного в договоре с Пользователем.

3.4 Уведомления о регистрации Запроса автоматически отправляются на электронную почту с адреса support@iridium-soft.com не позднее времени реакции, указанного в

3.5 Таб. 4-1., а также с указанием уникального идентификатора (номера) Запроса. Уникальный идентификатор запроса необходимо сохранять в заголовке письма во время последующей переписки со службой технической поддержки.

3.6 Для получения обратной связи по телефону необходимо указать номер договора или сертификата технической поддержки, контактное лицо, номер телефона и предпочтительное время для связи. Работа над Запросом начинается в течение времени реакции, установленного договором и/или уровнем Технической поддержки согласно

3.7 Таб. 4-1 настоящего Регламента.

3.8 О начале работ Пользователю сообщается отдельным уведомлением по электронной почте и отмечается изменением статуса Запроса в Личном кабинете.

3.9 При направлении Запроса по любому из каналов взаимодействия Пользователь должен быть готов предоставить следующую информацию:

- изложить суть инцидента или вопроса;
- привести описание действий, выполняемых непосредственно перед возникновением инцидента;
- подробно описать сценарий действий и рабочую среду Пользователя;
- указать время возникновения проблемы;
- указать информацию о конфигурации оборудования и сети;
- приложить снимки экрана, которые могут помочь в решении проблемы (снимки экрана должны быть в форматах JPG, GIF или PNG) – при наличии;
- приложить журналы, созданные Продуктом, операционной системой или служебными программами, дампы памяти, отчеты о конфигурации программного обеспечения.

Исполнитель обеспечивает конфиденциальность сведений, полученных в рамках обращений.

4. Порядок взаимодействия по телефону

4.1 Для регистрации обращения по телефону необходимо подготовить идентификационные данные компании-Пользователя: название, ИНН, электронную почту, указанную в регистрационных данных аккаунта Пользователя, номер сертификата технической поддержки.

4.2 Предоставление информации по телефону осуществляется в случае, когда для ответа не требуется дополнительное время на проведение диагностики. В противном случае, Пользователь или Исполнитель по запросу Пользователя формирует Запрос в Личном кабинете.

4.3 Если Пользователь не может самостоятельно создать Запрос, Исполнитель может сделать это от его имени. Запрос в таком случае формируется сотрудником технической поддержки

в процессе общения с Пользователем по телефону. Время подготовки ответа на Запрос, принятый по телефону, зависит от его критичности и уровня Технической поддержки/ сервисного обслуживания, определенной в

4.4 Таб. 4-1 настоящего Регламента. Если в ответе на Запрос идут ссылки на инструкции и иные документы, они прикладываются к ответу Исполнителем.

4.5 Пользователь самостоятельно определяет степень критичности инцидента при создании Запроса. Исполнитель может изменить изначально установленную степень критичности в ходе работы над Запросом с отправкой уведомления Пользователю и обоснованием причин изменения степени критичности.

Таб. 4-1 Таблица времени реакции⁵ Исполнителя на Запрос

Степень критичности	Описание	Пакет техподдержки «Базовый» ⁶	Пакет техподдержки «Оптимальный»	Пакет техподдержки «Максимум» ⁷
Высокая	Частичный или полный отказ работы Продукта, который приводит к полной недоступности сервисов или приложений, критичных для компании Пользователя.	3 часа	2 часа	1 час
Средняя	Частичный отказ работы Продукта, когда некоторые сервисы или приложения работают с ограниченной функциональностью. Может влиять на продуктивность, но не приводит к полной остановке работы Продукта.	6 часов	3 часа	2 часа
Низкая	Некритические запросы, вопросы по настройке, документации или рекомендации по оптимизации работы Продукта.	8 часов	6 часов	4 часа

Таб. 4-2 Таблица времени решения Исполнителя на Запрос

Степень критичности	Описание	Пакет техподдержки «Базовый»	Пакет техподдержки «Оптимальный»	Пакет техподдержки «Максимум»
Высокая	Частичный или полный отказ работы Продукта, который приводит к полной недоступности сервисов или приложений, критичных для компании Пользователя.	24 часа	12 часов	8 часа
Средняя	Частичный отказ работы Продукта, когда некоторые сервисы или приложения работают с ограниченной функциональностью. Может влиять на продуктивность, но не приводит к полной остановке работы Продукта.	40 часов	24 часа	12 часов

⁵ Учет ведется в рабочих часах

⁶ Под пакетом «Базовый» понимаются также термин «Стандартная Техническая поддержка» для тех Пользователей, кому такая позиция была поставлена в соответствии с договором поставки (спецификацией к договору поставки)

⁷ Под пакетом «Максимум» понимается также термин «Расширенная техническая поддержка» для тех Пользователей, кому такая позиция была поставлена в соответствии с договором поставки (спецификацией к договору поставки)

Низкая	Некритические запросы, вопросы по настройке, документации или рекомендации по оптимизации работы Продукта.	80 часов	40 часов	24 часа
--------	--	----------	----------	---------

5. Порядок оказания услуг технической поддержки

5.1 Запросы обрабатываются в рабочие дни с 09:00 до 18:00 по московскому времени. Пользователи пакета «Максимальный» обслуживаются круглосуточно, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, круглогодично.

5.2 Ключевые действия сотрудника технической поддержки фиксируются в истории работы по запросу в системе регистрации Заявок Исполнителя.

5.3 Изменение статуса (эскалация, изменение уровня критичности и т.п.) сопровождаются подробным комментарием сотрудника технической поддержки и уведомлением Пользователя по электронной почте.

5.4 При необходимости сотрудник технической поддержки запрашивает у Пользователя возможность удаленного подключения.

5.5 Исполнитель может отклонить Запрос в следующих случаях:

- Если он не соответствует уровню технической поддержки, указанному в Сертификате технической поддержки;
- Если Пользователь не может или отказывается предоставить необходимую информацию для работы над Запросом.

- Если Запрос включает описание нескольких инцидентов, Исполнитель отклоняет исходный Запрос и регистрирует несколько отдельных Запросов (по количеству описанных в исходном Запросе инцидентов) с различными степенями критичности.

5.6 Запросы, касающиеся разработки инструкций вне рамок текущей документации, предложений по улучшению функциональности и интерфейса Продукта/ПАКа, а также работы с недокументированными и/или не подтверждёнными Исполнителем программными и/или аппаратными конфигурациями, а также доработки функциональности и исправления ошибок, выявленных в ходе эксплуатации Продуктов/ПАКов, после подтверждения переводятся в статус «Ожидание» с добавлением дополнительного атрибута статуса «Передано разработчикам» или «Передано в тестирование» и обрабатываются без установленного времени решения. В таком случае Пользователь уведомляется о передаче Запроса в соответствующее подразделение, а также по мере поступления информации или по готовности задачи.

5.7 Запросам об уязвимостях Продукта присваивается высокий уровень критичности и их устранение осуществляется с высоким приоритетом.

5.8 Исполнитель устраняет уязвимости Продукта/ПАКа любым доступным способом: через методические указания, оперативные обновления или плановые обновления.

5.9 Если Пользователь не ответил в течение суток после предоставления решения, отправляется повторное уведомление на актуальность Запроса. Запрос автоматически закрывается через 7 (семь) календарных дней, если Пользователь не реагирует на последний ответ Исполнителя. Пользователь может возобновить работу по закрытому Запросу в течение 3-х (трёх) календарных дней после закрытия. По истечении указанного срока Запрос принимает статус «Закрыт» и не может

быть заново введён в работу. При необходимости Пользователь может создать новый Запрос, связанный с исходным, следуя инструкциям из закрытого Запроса.

5.10 После предоставления Пользователю решения по запросу, отсчет времени решения, согласно соглашению об уровне сервиса, приостанавливается до получения ответа от Пользователя.

5.11 Пользователь может оценить предложенное решение сотрудником технической поддержки/сервисного обслуживания в рамках выполнения конкретного мероприятия в ходе оказания услуг по решению вопроса, указанного в Запросе, и в случае неудовлетворительной оценки направляет Запрос повторно.

5.12 Запрос закрывается после получения от Пользователя подтверждения решения по Запросу, либо в случае, предусмотренном в п. 10 настоящего Регламента, путем присвоения статуса «Закрыто» специалистом технической поддержки.

5.13 Исполнитель самостоятельно оценивает необходимость и сроки реализации предложений по доработке Продукта/ПАКа. Если принято решение о доработках Продукта/ПАКа, то такая доработка осуществляется в соответствии с внутренней дорожной картой в последующих обновлениях.

5.14 В случае принятия решения о доработке Продукта/ПАКа, Исполнитель может проинформировать Пользователя о планах доработки Продукта/ПАКа и предполагаемых сроках его выпуска.

5.15 Если Исполнитель не может воспроизвести условия инцидента на своем стенде, либо у него отсутствует техническая возможность выделения стенда для указанных целей, Пользователю будет предложено предоставить удаленный доступ к стендам с воспроизведенным сценарием.

5.16 Консультации по проектированию инфраструктуры и другие виды работ предоставляются по отдельному договору с Исполнителем.

5.17 В рамках Технической поддержки/сервисного обслуживания Исполнителем не предоставляются:

- Решение проблем, связанных с настройкой каналов связи;
- Разъяснение и оценка действий третьих лиц;
- Диагностика инцидентов информационной безопасности;
- Помощь по вопросам, связанным со сторонним программным обеспечением и сервисами;
- Помощь по вопросам, неописанным в документации, и по альтернативным конфигурациям (для уровня обслуживания “Базовый”);
- Ремонт оборудования, выходящего за рамки сервисного обслуживания.

5.18 В рамках технической поддержки Исполнителем не оказываются следующие услуги:

- помощь в разработке стороннего программного обеспечения или по общим вопросам программирования;
- разработка сценариев и скриптов для автоматизации процессов;
- консультации и услуги по настройке инфраструктуры.

5.19 Все услуги технической поддержки/сервисного обслуживания, в том числе и ограничения, изложенные в п.п.4.16-4.19 и разделе 7, распространяются и на программно-аппаратные комплексы Исполнителя.

5.20 Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть предоставлены в виде ссылок на соответствующую документацию по продуктам АО «Иридиум»

5.21 Работа по незарегистрированным запросам сотрудником технической поддержки запрещена, в том числе полученным не через каналы связи, описанные в данном Регламенте (мессенджеры, личная почта и т.д.).

5.22 В случае, если Пользователь не приобрел никакого пакета технической поддержки, но приобретенные лицензии определенно подразумевают наличие гарантийной поддержки, то в этом случае на программные продукты распространяется техническая поддержка в рамках гарантийных обязательств по тарифу «Базовый».

5.23 Гарантийная поддержка на физические компоненты ПАК осуществляется согласно условиям производителя данных компонентов.

6. Эскалация запроса

6.1 Эскалация производится, если у сотрудника любой линии технической поддержки возникли трудности с поиском решения по запросу.

6.2 Если решение по запросу выходит за рамки компетенций сотрудника соответствующей линии технической поддержки, запрос передается на следующую линию технической поддержки.

6.3 Запросы, с присвоенным наивысшим приоритетом, с эскалируются на 3 линию поддержки.

6.4 В случае, если инженер 3 линии технической поддержки подтверждает необходимость доработки Продукта АО «Иридиум», он обязан:

- Передать информацию соответствующей команде тестирования с использованием внутренних информационных систем и инструкций;
- Проинформировать Пользователя о планируемых сроках выхода обновления Продукта АО «Иридиум», с необходимым исправлением;
- По возможности, предложить найти временное решение по запросу.

6.5 Запрос на 3 линии закрывается, если временное решение по запросу найдено или после установки необходимого обновления Продукта АО «Иридиум» Пользователю.

6.6 В случае, если не найдено временное решение и не установлено обновление Продукта АО «Иридиум», запрос остается открытым, в статусе «Ожидание».

7. Ремонт ПАК в рамках сервисного обслуживания

7.1 Выполнение работ по диагностике, ремонту и обслуживанию ПАК осуществляется по адресу: г. Москва, ул. Верхняя Красносельская, д. 3, строение 1.

7.2 Доставка до места проведения работ осуществляется силами Пользователя.

8. Пользователь обязан:

8.1 Устанавливать обновления, предоставляемые специалистами Исполнителя. В случае несоблюдения инструкций Исполнитель не несет ответственности за сбои в работе Продукта/ПАКа.

8.2 Следовать рекомендациям перед применением обновлений и выполнением инструкций на рабочей инфраструктуре:

- создавать резервные копии данных или ПО, если их можно идентифицировать;

- если идентификация невозможна, создавать резервную копию всей конфигурации;

8.3 По возможности, перед началом работы, применять обновления на тестовом контуре.

Для целей организации тестового контура технической поддержкой предоставляются временные лицензии до 5 дней с количеством пользователей до 5.

8.4 Не нарушать работу и не создавать помехи в использовании онлайн-ресурсов Исполнителя, к которым предоставлен доступ.

8.5 Пользователь несет ответственность:

— за резервное копирование данных из своей инфраструктуры в системе резервного копирования и программного обеспечения;

— за соблюдение лицензионных условий использования системного и стороннего программного обеспечения.

9. Ограничение ответственности Исполнителя

9.1 Техническая поддержка/сервисное обслуживание может быть приостановлена, или в ней может быть отказано полностью или частично, если:

— Пользователь не может или отказывается предоставить достаточную информацию об инциденте, организовать доступ к своей ИТ инфраструктуре для решения Запроса или принять выездного специалиста Исполнителя.

— На используемых копиях Продукта АО «Иридиум», не установлены актуальные версии компонентов Продукта АО «Иридиум», а на установке с актуальными версиями компонентов Продукта АО «Иридиум» сбой не воспроизводится сотрудником поддержки

— Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию Продуктов/ПАКов.

— Превышено количество разрешенных установок Продукта.

— Используются нелицензионные копии Продукта.

— Недействителен Сертификат технической поддержки/сервисного обслуживания.

9.2 Исполнитель не несет ответственности за недостатки и уязвимости в Продукте/ПАКе, если Пользователь не установил актуальные доступные обновления, устраниющие эти недостатки.

9.3 В случае, если пользователь самостоятельно произвел изменения или действия, отклоняющиеся от предоставленных в документации на Продукт/ПАК базовых инструкций и рекомендаций, Исполнитель не несет ответственности за последствия таких действий. Исполнитель не гарантирует успешное разрешение возникших инцидентов, если они были вызваны несоблюдением стандартных процедур и инструкций.

9.4 Исполнитель не несет ответственности за неоказание Услуги по причинам, не зависящим от него, таким как сбои в работе Интернета, оборудования или ПО Пользователя, а также проблемы с email-рассылкой, включая попадание писем в «Спам» на стороне Пользователя.

9.5 Исполнитель не несет ответственности за нарушение условий настоящего Регламента, если Пользователь предоставил недостоверную или неполную информацию, запрошенную при поступлении или во время оказания Услуги технической поддержки/сервисного обслуживания.

9.6 Исполнитель не будет иметь доступа к охраняемой законом информации Пользователя в процессе обработки Запроса. Если Исполнитель обнаружит возможность доступа к

такой информации, это не будет считаться неправомерным, и Пользователь не будет предъявлять претензии. Пользователь обязан самостоятельно защищать охраняемую информацию.

9.7 Исполнитель не несет ответственности за работоспособность ИТ инфраструктуры и сохранность информации Пользователя в той части ИТ инфраструктуры, которая не относится к сбою, описанному в Запросе.

9.8 Исполнитель несет ограниченную ответственность за работоспособность ИТ инфраструктуры Пользователя в той части ИТ инфраструктуры, которая относится к сбою, описанному в Запросе.

9.9 Техническая поддержка не оказывается по каналам коммуникации, не указанным в данном Регламенте, например, GoogleTalk, Skype, WhatsApp и т.п. Вопросы, заданные по этим каналам, не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе службы технической поддержки.

9.10 Исполнитель не несет ответственности и не возмещает никакой ущерб, причиненный Пользователю или третьим лицам в результате использования и/или невозможности использования Продукта и/или информации, содержащейся в результатах работы Продукта/ПАКов, а также программного обеспечения третьих лиц.

9.11 В случае удаленного подключения сотрудника технической поддержки к объектам ИТ инфраструктуры Пользователя, сразу после закрытия запроса Пользователю необходимо изменить данные авторизации, деактивировать временные аккаунты и откатить прочие изменения, внесенные для организации удаленного доступа сотрудника технической поддержки

9.12 В случае выезда специалиста на объект эксплуатации Продукта АО «Иридиум», который находится не в Москве, Пользователь дополнительно оплачивает расходы на проезд, размещение и командировочные, если это отдельно не оговорено Договором с Пользователем.

9.13 АО «Иридиум» оставляет за собой право привлекать иные организации в целях оказания услуги технической поддержки с обеспечением заявленного уровня технической поддержки, установленной настоящим Регламентом.

10. Информирование и оповещение

10.1 Исполнитель регулярно информирует Пользователя о выходе обновлений, появлении новых функций, планируемых датах релизов и прочих изменениях Продукта.

Информирование производится через:

- Электронную почту Пользователя (в случае получения соглашения пользователя на рассылку);

- Личный кабинет.

10.2 Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в настоящий Регламент. Пользователь будет проинформирован об очередном обновлении Регламента посредством личного кабинета, а также через обновление Регламента на официальном сайте Исполнителя.

11. Контакты

Официальный сайт Исполнителя - <https://iridium-soft.com/>.

Официальный телеграмм-канал - t.me/iridium_pulse.

Личный кабинет – lk.iridium-soft.com.

Электронная почта технической поддержки Продуктов - support@iridium-soft.com.

Номер телефона технической поддержки - +7(495)215-22-75.