



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ИРИДИУМ ПРОГРАММНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ»
ОГРН 1227700486738 ИНН/КПП 7730284492/773001001
107140, Г. МОСКВА, ВН. ТЕР. Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ КРАСНОСЕЛЬСКИЙ, УЛ. ВЕРХНЯЯ
КРАСНОСЕЛЬСКАЯ, Д. 3, СТР. 1

РЕГЛАМЕНТ

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

СОДЕРЖАНИЕ

Термины и определения	Ошибка! Закладка не определена.
1. Общие положения	6
2. Уровни Технической поддержки	7
3. Прием и регистрация Запросов	7
4. Порядок оказания услуг технической поддержки.....	9
5. Ремонт ПАК в рамках сервисного обслуживания.....	11
6. Пользователь обязан:.....	11
7. Ограничение ответственности Исполнителя	11
8. Информирование и оповещение.....	13
9. Контакты	13

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.

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	Временной интервал, в течение которого Запрос обрабатывается Исполнителем. Отсчет начинается с уведомления Пользователя о регистрации Запроса через Личный кабинет, электронную почту или Телефон. При запросе Исполнителем дополнительной информации время реакции отсчитывается с момента получения дополнительной информации и завершения загрузки данных. В этот период Исполнитель гарантированно начнет работу над Запросом, предоставит ответ или запросит уточняющую информацию для решения задачи
Диагностика	Процесс анализа и выявления причин возникновения инцидента (проблем) или уязвимости продукта, в том числе моделирование повторяемости инцидента на стенде.
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 объёмах 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
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 потере 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 Заявки на адрес технической поддержки/ сервисного обслуживания ответственным сотрудником по продажам, организовавшим и сопровождавшим сделку с Пользователем. В Заявку 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 персонифицированная 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 безопасности Продукта (минорные обновления ³)	+	+	+
5	Доступ к обновлениям безопасности Продукта (мажорные обновления ⁴)	-	-	+
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	Обсуждается отдельно в рамках договора	Обсуждается отдельно в рамках договора	Обсуждается отдельно в рамках договора

3. Прием и регистрация Запросов

3.1 Перед отправкой Запроса на техническую поддержку/ сервисное обслуживание (далее — Запрос) Исполнителю Пользователю рекомендуется убедиться, что решение рассматриваемого инцидента отсутствует в справочном центре Исполнителя (далее — СЦ) по адресу: **lk.iridiumsoft.com** и в базе знаний (далее — БЗ) по адресу: **wiki.iridium-soft.com**.

3.2 Исполнитель принимает Запросы 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 по всем 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 регистрации, указанного в Таб. 3-1., а также

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

² Под пакетом техподдержки «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

⁴ Мажорные обновления - это обновления, включающие в себя все минорные обновления, а также новый функционал, либо существенные изменения в рамках текущего функционала

с указанием уникального идентификатора (номера) Запроса. Уникальный идентификатор запроса необходимо сохранять в заголовке письма во время последующей переписки со службой технической поддержки.

3.5 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 Таб. 3-1 настоящего Регламента.

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

3.7 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.

3.8 Исполнитель обеспечивает конфиденциальность сведений, полученных в рамках обращений.

3.9 Порядок взаимодействия по телефону.

3.9.1 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.

3.9.2 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.

3.9.3 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 Таб. 3-1 настоящего Регламента. Если в ответе на Запрос идут ссылки на инструкции и иные документы, они прикладываются к ответу Исполнителем.

3.10 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. 3-1 Таблица времени реакции Исполнителя на Запрос

Степень критичности	Описание	Пакет техподдержки «Базовый» ⁵	Пакет техподдержки «Оптимальный»	Пакет техподдержки «Максимум» ⁶
Высокая	Частичный или полный отказ работы Продукта, который приводит к полной недоступности сервисов или приложений, критичных для компании Пользователя.	8 часов	4 часов	2 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.	12 часов	8 часов	4 часа
Низкая	Некритические запросы, вопросы по настройке, документации или рекомендации по оптимизации работы Продукта.	16 часов	12 часов	8 часов

4. Порядок оказания услуг технической поддержки

4.1 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.

4.2 Ключевые действия сотрудника технической поддержки фиксируются в истории работы по Заявке в системе регистрации Заявок Исполнителя

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

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

4.5 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.

4.6 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, после подтверждения переводятся в статус «Передано

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

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

разработчикам» и обрабатываются без установленного времени реакции. В таком случае Пользователь уведомляется о передаче Запроса разработчикам, а также по мере поступления информации или по готовности задачи.

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

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

4.9 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.

4.10 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.

4.11 Запрос закрывается после получения от Пользователя подтверждения решения по Запросу, либо в случае, предусмотренном в п. 4.9 настоящего Регламента, путем присвоения статуса «Закрыто» специалистом технической поддержки.

4.12 Запрос закрывается после получения от Пользователя подтверждения решения по заявке.

4.13 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.

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

4.15 Если Исполнитель не может воспроизвести условия инцидента на своем стенде, Пользователю будет предложено предоставить удаленный доступ к стендам с воспроизведенным сценарием.

4.16 Консультации по проектированию инфраструктуры и внедрению решений предоставляются по отдельному договору с Исполнителем.

4.17 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.

4.18 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.

4.19 Все услуги технической поддержки/сервисного обслуживания, в том числе и ограничения, изложенные в п.п.4.16-4.18 и разделе 6, распространяются и на программноаппаратные комплексы Исполнителя.

5. Ремонт ПАК в рамках сервисного обслуживания

5.1 Выполнение работ по диагностике, ремонту и обслуживанию ПАК осуществляется по адресу: г. Москва, ул. Верхняя Красносельская, д.3с1

5.2 Доставка, погрузочно-разгрузочные работы до места проведения работ и обратно осуществляется силами Пользователя.

6. Пользователь обязан:

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

6.2 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;
- перед началом работы применять обновления или инструкции на тестовом контуре, который полностью повторяет тестируемый сервис.

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

6.4 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.

7. Ограничение ответственности Исполнителя

7.1 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.

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

— Превышено количество разрешенных установок Продукта.

— Используются нелегальные копии Продукта.

— Недействителен Сертификат технической поддержки/сервисного обслуживания.

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

7.3 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.

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

7.5 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/ПАК.

7.6 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.

7.7 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.

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

7.9 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.

7.10 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.

8. Информирование и оповещение

8.1 Исполнитель регулярно информирует Пользователя о выходе обновлений, появлении новых функций, планируемых датах релизов и прочих изменениях Продукта. Информирование производится через:

- Электронную почту Пользователя;
- Личный кабинет

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

9. Контакты

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

Личный кабинет клиента – lk.iridium-soft.com.

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

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