

## **СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

Настоящее Соглашение содержит описание условий оказания технической поддержки программного обеспечения ООО «Кросстех Солюшнс Групп» и регламентируют порядок действий, сроки и иные условия, связанные с предоставлением технической поддержки.

Соглашение размещено по ссылке: [https://ct-sg.ru/doc/ctsg\\_support\\_sla.pdf](https://ct-sg.ru/doc/ctsg_support_sla.pdf).

### **Условия оказания технической поддержки:**

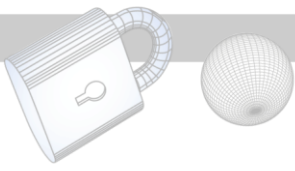
Обязательным условием оказания технической поддержки является наличие действующей гарантии на ПРОДУКТ или действующего СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

Объем технической поддержки зависит от ВИДА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ и зафиксирован в Таблице №1.

Условия настоящего Соглашения определяются ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ в одностороннем порядке. ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ принимает условия Соглашения в полном объеме, то есть присоединяется к ним в порядке ст. 428 ГК РФ, в момент приобретения (оплаты) им СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ. Если ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ не согласен с условиями оказания услуг технической поддержки, предусмотренными Соглашением, он вправе отказаться от приобретения СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

ПРОИЗВОДИТЕЛЬ вправе вносить изменения в настоящее Соглашение в одностороннем порядке. ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ должен проверять актуальность редакции Соглашения по ссылке (адресу) его размещения не реже, чем 1 (один) раз в месяц.

В случае если ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ ознакомлен с настоящим Соглашением при приобретении СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ у партнера/контрагента ПРОИЗВОДИТЕЛЯ посредством получения копии Соглашения в качестве приложения к договору на покупку СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ (на бумаге или в качестве электронного документа), ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ также обязуется в дальнейшем самостоятельно проверять актуальность редакции Соглашения по ссылке (адресу) его размещения.



## Термины и определения

- **ПРОИЗВОДИТЕЛЬ**

ООО «Кросстех Солюшнс Групп».

- **СЕРТИФИКАТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

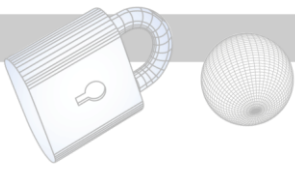
документ, оформленный в электронном или бумажном виде, содержащий информацию о полном наименовании ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, уникальном идентификационном номере СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, полном списке ПРОДУКТОВ с указанием ВЕРСИИ, на которую распространяется данный СЕРТИФИКАТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, и подтверждающий право ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ на получение услуг по технической поддержке в течение срока, указанного в СЕРТИФИКАТЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, в объемах и в зависимости от выбранного ВИДА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

- **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ**

юридическое лицо, имеющее право на получение технической поддержки на основании договора (гарантия) либо СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

- **ИСПОЛНИТЕЛЬ**

юридическое лицо, являющееся авторизованным партнером ПРОИЗВОДИТЕЛЯ и выступающее для ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ на первой линии технической поддержки ПРОДУКТОВ. ИСПОЛНИТЕЛЕМ может выступать сам ПРОИЗВОДИТЕЛЬ.

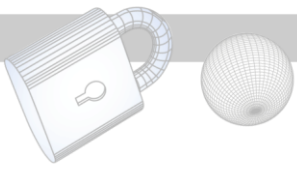


- **ВИД ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

ВИД ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	Описание
<b>Гарантия</b>	<p>На первой линии технической поддержки выступает ИСПОЛНИТЕЛЬ.</p> <p>Гарантия представляет собой обязательство ПРОИЗВОДИТЕЛЯ в течение ограниченного срока обеспечивать работоспособность ПРОДУКТОВ в объеме, предусмотренном в таблице №1</p>
<b>Стандартная ТП</b>	<p>На первой линии технической поддержки выступает ИСПОЛНИТЕЛЬ.</p> <p>Объем технической поддержки приведен в таблице №1.</p> <p>При покупке оформляется СЕРТИФИКАТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.</p>
<b>Расширенная ТП</b>	<p>На первой линии технической поддержки выступает ИСПОЛНИТЕЛЬ.</p> <p>Объем технической поддержки приведен в таблице №1.</p> <p>При покупке оформляется СЕРТИФИКАТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.</p>

- **ОБРАЩЕНИЕ**

сообщение ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ об ИНЦИДЕНТЕ, отправленное в техническую поддержку ИСПОЛНИТЕЛЯ, согласно условиям, указанным в договоре.



- **ПРОДУКТ**

программное обеспечение, правообладателем которого является ООО «Кросстех Солюшнс Групп».

- **ВЕРСИЯ ПРОДУКТА**

цифровое или цифробуквенное обозначение конкретного образа ПРОДУКТА, получаемого в процессе его разработки. В рамках настоящего документа существенными в ВЕРСИИ ПРОДУКТА считаются три первых числа в обозначении вида <MAJOR>.<MINOR>.<HOTFIX>, где:

- **MAJOR**

Основной номер версии или поколение ПРОДУКТА. Одно поколение от другого может существенно отличаться по функциональным и не функциональным возможностям;

- **MINOR**

Вспомогательный номер версии ПРОДУКТА. Используется для различения ВЕРСИЙ ПРОДУКТА внутри одного поколения при несущественном изменении функциональности или исправление несущественных недостатков ПРОДУКТА;

- **HOTFIX**

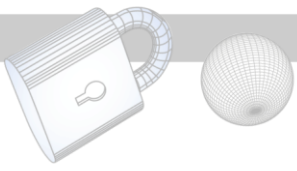
Вспомогательный номер версии ПРОДУКТА. Используется для различения ВЕРСИЙ ПРОДУКТА внутри одного поколения при исправлении выявленных дефектов (HOTFIX).

- **АКТУАЛЬНАЯ ВЕРСИЯ ПРОДУКТА**

поколение ПРОДУКТА, поддерживаемое в настоящее время ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ. Для данной ВЕРСИИ ПРОДУКТА выпускаются обновления, проводятся доработки и исправления найденных дефектов.

- **НЕАКТУАЛЬНАЯ ВЕРСИЯ ПРОДУКТА**

поколение ПРОДУКТА, снятое с поддержки ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ. Доработки, выпуск минорных обновлений (MINOR) и исправление



дефектов (HOTFIX) для данных ВЕРСИЙ ПРОДУКТОВ не производятся.

- **ИНЦИДЕНТ**

событие или совокупность событий, влияющие на сценарии эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ и вынуждающие ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ обращаться за технической поддержкой.

- **ИНЦИДЕНТ** уровня «КРИТИЧЕСКИЙ»

инцидент, при возникновении которого полностью останавливается выполнение основных сценариев эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ.

- **ИНЦИДЕНТ** уровня «СРЕДНИЙ»

инцидент, при возникновении которого в той или иной степени ухудшается выполнение основных сценариев эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ.

- **ИНЦИДЕНТ** уровня «НИЗКИЙ»

инцидент, не влияющий на выполнение основных сценариев эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ, однако сказывающиеся на функционировании ПРОДУКТОВ.

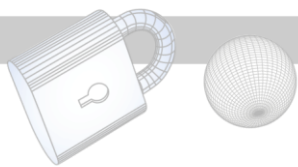
Уровень критичности ИНЦИДЕНТА присваивается ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ на основании вышеуказанных критериев при ОБРАЩЕНИИ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ. Уровень критичности ИНЦИДЕНТА может быть повышен или понижен ИСПОЛНИТЕЛЕМ при условии согласования этого с ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ.

- **ДЕФЕКТ**

это любое наблюдаемое несоответствие фактического поведения ПРОДУКТА в допустимых условиях эксплуатации его ожидаемому поведению, как оно определено в спецификации требований.

- **ВРЕМЯ РЕАКЦИИ**

период времени от момента получения ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ службой технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ



до момента реакции службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ на ОБРАЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, а именно, до момента уведомления ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ по электронной почте, телефону или иными согласованными средствами связи о назначении исполнителя по ОБРАЩЕНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в системе управления инцидентами службы технической поддержки. ВРЕМЯ РЕАКЦИИ зависит от уровня критичности ИНЦИДЕНТА и ВИДА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

- **ВРЕМЯ РЕШЕНИЯ**

период времени от момента уведомления ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ о регистрации ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ до решения ИНЦИДЕНТА.

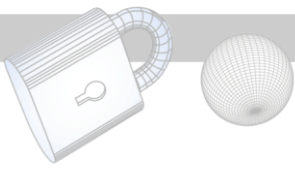
### **Порядок обращения в службу технической поддержки**

В зависимости от ВИДА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ может направить ОБРАЩЕНИЕ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ, используя следующие виды связи:

- портал технической поддержки (только для авторизованных представителей ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ), расположенный по адресу <https://support.ct-sg.ru:39990/servicedesk/customer/portals>
- телефон +7 (495) 532-10-96 доб. 820
- электронная почта для ПРОДУКТОВ (только с авторизованных почтовых адресов представителей ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ):

DSS (ДСС)	<a href="mailto:dss-support@ct-sg.ru">dss-support@ct-sg.ru</a>
Crosstech eDiscovery (Едисканвери)	<a href="mailto:ed-support@ct-sg.ru">ed-support@ct-sg.ru</a>
DataGrain ESO (Датагрейн ЕСО)	<a href="mailto:eso-support@ct-sg.ru">eso-support@ct-sg.ru</a>
DataGrain RUMA (Датагрейн РУМА)	<a href="mailto:ruma-support@ct-sg.ru">ruma-support@ct-sg.ru</a>
Crosstech Jay Data	<a href="mailto:jd-support@ct-sg.ru">jd-support@ct-sg.ru</a>
CEDM (ЦЕДМ)	<a href="mailto:edm-support@ct-sg.ru">edm-support@ct-sg.ru</a>
IDM CAE (Кросстех ИДМ АЕ)	<a href="mailto:idm-support@ct-sg.ru">idm-support@ct-sg.ru</a>
CTCS (КТКС)	<a href="mailto:ctcs-support@ct-sg.ru">ctcs-support@ct-sg.ru</a>
CTDS (КТДС)	<a href="mailto:ctds-support@ct-sg.ru">ctds-support@ct-sg.ru</a>

При обращении ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ обязан предоставить информацию о действующей гарантии на ПРОДУКТ или действующем СЕРТИФИКАТЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.



## **Обязательства ИСПОЛНИТЕЛЯ**

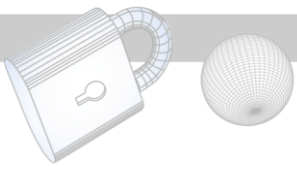
При оказании технической поддержки ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ обеспечивает:

- предоставление технической поддержки ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ с надлежащим качеством и в соответствии с установленными в настоящих условиях сроками;
- регистрацию всех ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в службе технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ;
- предоставление информации о версии ПРОДУКТА, решающего проблему ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, либо предоставление информации о планируемых сроках выхода новой версии ПРОДУКТА, решающего проблему ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;
- предоставление информации о возможном обходном решении проблемы ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, если таковое имеется;
- предоставление решения проблемы ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в установленные сроки;
- предоставление ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ исчерпывающей информации о ходе решения зарегистрированного ОБРАЩЕНИЯ.

## **Обязательства ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ обязуется:

- устанавливать и использовать ПРОДУКТ в соответствии с эксплуатационной документацией;
- при обращении в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ идентифицировать себя, отвечая на соответствующие вопросы сотрудника службы технической поддержки, и предоставлять информацию о наличии действующей гарантии или СЕРТИФИКАТА;
- при обращении в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ предоставлять информацию, максимально полно описывающую возникшую проблему;
- предоставлять по запросу сотрудника службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ дополнительно запрашиваемую



информацию (схемы, лог-файлы, конфигурации и другую необходимую информацию);

- при наличии критических инцидентов, требующих непосредственного участия специалистов ПРОИЗВОДИТЕЛЯ, обеспечить сотруднику ПРОИЗВОДИТЕЛЯ удаленно или на площадке пользователя доступ для проведения диагностических мероприятий;
- следовать рекомендациям службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ.

### **Предоставление услуг по технической поддержке**

ВРЕМЯ РЕАКЦИИ на ОБРАЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ определяется уровнем критичности ИНЦИДЕНТА, присвоенным при регистрации ОБРАЩЕНИЯ в службе технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ, а также ВИДОМ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

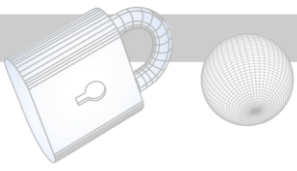
Если в ОБРАЩЕНИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ содержится информация о совокупности ИНЦИДЕНТОВ, то каждый ИНЦИДЕНТ регистрируется в службе технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ с присвоением своего уникального номера для идентификации и с присвоением своего уровня критичности ИНЦИДЕНТА.

Если в ходе разрешения ИНЦИДЕНТА службой технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ выясняется, что проблема связана с продуктами сторонних производителей, то ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ рекомендуется обратиться в службу технической поддержки стороннего производителя.

ВРЕМЯ РЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ может быть увеличено на время ожидания предоставления необходимой информации по существу ОБРАЩЕНИЯ, запрашиваемой у ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.

ВРЕМЯ РЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ может быть увеличено на время, требуемое для разработки исправлений или доработки программного кода ПРОДУКТА, если это требуется для решения.

ВРЕМЯ РЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ зависит от ВИДА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ и критичности ИНЦИДЕНТА. Критичность ИНЦИДЕНТА влияет на очередность и срочность его обработки ИСПОЛНИТЕЛЕМ.



При отсутствии в течение 5-и (пяти) рабочих дней со стороны ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ реакции на предложенные службой технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ способ разрешения ИНЦИДЕНТА, рекомендации или реакции на запрос дополнительной информации по ОБРАЩЕНИЮ данное ОБРАЩЕНИЕ считается неактуальным и работа над этим ОБРАЩЕНИЕМ заканчивается, ОБРАЩЕНИЕ считается решенным, о чем ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ уведомляется соответствующим извещением (по телефону или электронной почте).

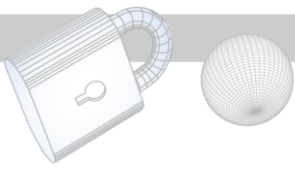
В случае не поступления от ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ информации по решенному ОБРАЩЕНИЮ по прошествии 3-х (трех) дней такое ОБРАЩЕНИЕ считается закрытым (с уведомлением ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ по электронной почте), любая дальнейшая работа по ОБРАЩЕНИЮ прекращается, и в случае необходимости регистрируется новое ОБРАЩЕНИЕ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ.

### **Ограничения в предоставлении услуг по технической поддержке**

Техническая поддержка предоставляется только по ПРОДУКТАМ, используемым в строгом соответствии с требованиями документации на ПРОДУКТ, предоставленной ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ, установленным в рекомендованных ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ операционных системах и на аппаратном обеспечении, указанным в документации на ПРОДУКТ.

Техническая поддержка предоставляется только тем ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ, которые имеют действующую лицензию на соответствующий ПРОДУКТ (право использования ПРОДУКТА). В случае если лицензия на ПРОДУКТ закончилась, а продление лицензии не было оплачено ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ, такому ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ может быть отказано в предоставлении технической поддержки. В указанном случае стоимость СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ не подлежит возврату или перерасчету.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ, использующим не АКТУАЛЬНЫЕ ВЕРСИИ ПРОДУКТОВ, предоставляются известные решения проблем и существующие исправления или рекомендации в проведении обновления на АКТУАЛЬНЫЕ ВЕРСИИ ПРОДУКТОВ при наличии действующего СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ или гарантии.

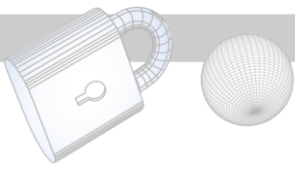


В случае выявления сотрудниками службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ факта использования ПРОДУКТОВ с несоблюдением правил и требований по эксплуатации ПРОДУКТОВ, рекомендованных ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ, ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ может быть отказано в предоставлении технической поддержки.

**Техническая поддержка, не распространяется на:**

- Установку и настройку оборудования ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;
- Работоспособность ПРОДУКТОВ, используемых совместно с нелицензионным программным обеспечением;
- Устранение инцидентов, вызванных несоблюдением технических требований, некорректной работой системного программного обеспечения (некорректной настройкой операционной системы, антивирусного ПО и прочее) и технических средств;
- Настройку гостевых операционных систем;
- Сопровождение ключей электронной цифровой подписи (далее – ЭЦП);
- Настройки сторонних ведомственных систем электронного документооборота;
- Ввод, изменение и корректировку любой рабочей информации ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;
- Разъяснения и оценку действующих нормативно-правовых актов;
- Ошибки, связанные с работой программного обеспечения сторонней организации;
- Ошибки связанные с работой сети;
- Консультации и техническую поддержку сторонних информационных систем, не находящихся на поддержке.

В случае, когда ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ не может предоставить информацию о действующем СЕРТИФИКАТЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ или о действующей гарантии, специалисты службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ вправе отказать ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ в предоставлении технической поддержки.



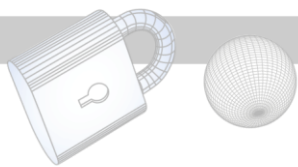
Общение ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ и сотрудников службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ должно соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки, категорически не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения сотрудник службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ вправе приостановить оказание технической поддержки.

### **Закрепление выделенного менеджера службы поддержки**

Закрепление выделенного менеджера службы поддержки (ВМП) предполагает назначение в службе технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ ответственного куратора (координатора) работ по запросам на техническую поддержку ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.

#### **Особенности работы ВМП:**

- ВМП доступен в рабочие часы по официальным рабочим дням, но любое обращение будет передано выделенному менеджеру в случае, если оно не было решено на 1й линии. ВМП контролирует все открытые обращения ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ и прилагает усилия для решения вопросов в минимальные сроки.
- ВМП знаком с инфраструктурой и особенностями бизнес-процессов ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ. Благодаря этому обращения решаются эффективней и быстрее.
- ВМП поддерживает прямой контакт с ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ и помогает правильно приоритезировать любые изменения ПРОДУКТА в интересах ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.
- оповещение ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ о выходе новых версий ПРОДУКТОВ
- ВМП доступен по электронной почте и телефону с 9:00 до 18:00 по Московскому времени. В процессе сопровождения с выделенным куратором технической поддержки предполагается участие других специалистов службы поддержки. На время планового и внепланового отсутствия ВМП назначается замещающий его сотрудник.



## **Аудит состояния ПРОДУКТА**

В случае, если это предусмотрено ВИДОМ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ может запросить у ИСПОЛНИТЕЛЯ проведение аудита состояния ПРОДУКТА. Аудит включает следующие работы:

- оценку используемых аппаратных ресурсов для ПРОДУКТА, уровня нагрузки;
- оценку состояния ПРОДУКТА, на наличие ошибок в работе компонентов и модулей;
- оценку вероятности возникновения проблем в работе ПРОДУКТА при текущем уровне эксплуатации;

Работы по аудиту возможны только при наличии удаленного доступа и необходимого уровня прав доступа к объектам аудита и должны быть согласованы ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ, ИСПОЛНИТЕЛЕМ и ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ не менее чем за 2 недели до фактической даты их проведения.

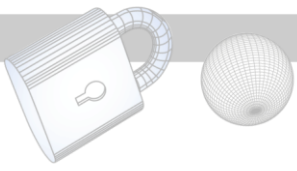
Работы проводятся сотрудниками ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.

Аудит состояния ПРОДУКТА предоставляется не более 1 раза в период действия СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

## **Дополнительная отчетность по статусам ОБРАЩЕНИЙ**

В случае, если это предусмотрено ВИДОМ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ по запросу имеет возможность получить отчет о текущем состоянии работ по открытым ОБРАЩЕНИЯМ на контактный адрес электронной почты. Отчет содержит следующую информацию по каждому открытому ОБРАЩЕНИЮ:

- идентификатор ОБРАЩЕНИЯ;
- тип ОБРАЩЕНИЯ;
- статус ОБРАЩЕНИЯ;
- дату создания ОБРАЩЕНИЯ;
- детальное описание текущего состояния работ по ОБРАЩЕНИЮ;



- при необходимости доработки ПРОДУКТА — номер версии ПРОДУКТА, в которой такая доработка будет реализована;
- ожидаемую дату выхода доработанной версии ПРОДУКТА;
- иную необходимую информацию.

Дополнительная отчетность по статусам ОБРАЩЕНИЙ предоставляется не более одного раза в месяц.

### **Обработка запросов на изменение**

В случае, если это предусмотрено ВИДОМ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ может при необходимости подать запрос на изменение ПРОДУКТА. ИСПОЛНИТЕЛЬ фиксирует такой запрос и передает ПРОИЗВОДИТЕЛЮ для оценки трудоемкости и стоимости. В течении двух недель будет проведена оценка запроса. После оценки и согласования с ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ стоимости работ заключается договор и проводятся доработки, которые согласуются сторонами в рамках запроса на изменение.

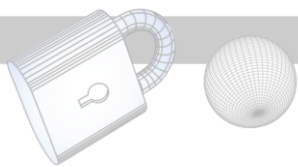
Обработка запроса на изменение предоставляется не более 4 раз в период действия СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

### **Выезд инженера на площадку ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

В случае, если это предусмотрено ВИДОМ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, при невозможности устранить проблему удаленно, инженер ПРОИЗВОДИТЕЛЯ может выехать на площадку ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ для диагностики и/или решения выявленной проблемы в ходе эксплуатации на месте.

В случае необходимости выезда инженера на объект ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ за пределы г. Москва, сроки, продолжительность и стоимость командировки согласовываются отдельно, командировочные расходы при этом ложатся на ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.

Время готовности инженера к выезду (время с момента принятия решения о необходимости выезда инженера и согласования всех существенных параметров выезда до момента выезда инженера) до трех рабочих дней.



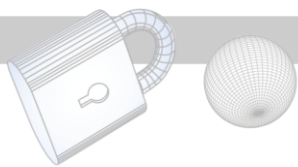
Выезд инженера ПРОИЗВОДИТЕЛЯ на площадку ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ осуществляется не более одного раза в квартал в период действия СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

### Действия при изменении состава или количества лицензий

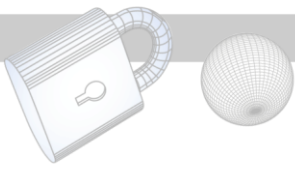
При изменении состава или количества лицензий на право использования ПРОДУКТА, в отношении которого ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ приобрел СЕРТИФИКАТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ необходимо приобрести новый СЕРТИФИКАТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ на увеличенное количество лицензий.

**Таблица №1.** Объем технической поддержки в зависимости от ВИДА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

	Гарантия	Стандартная ТП	Расширенная ТП
Приём обращений и консультирование по электронной почте и через портал обращений по вопросам работоспособности в рабочие дни с 9:00 до 18:00.	+	+	+
Приём обращений и консультирование по электронной почте и через портал обращений 24x7.			+
Приём обращений и консультирование по телефону горячей линии 24x7.			+
Количество представителей ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, имеющих доступ на портал технической поддержки и в базу знаний по ПРОДУКТАМ.	до 2	до 2	до 6

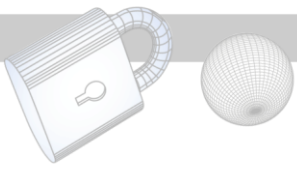


Рекомендации по процессу установки ПРОДУКТА в объеме эксплуатационной документации.			+
Рекомендации по настройке ПРОДУКТА в объеме эксплуатационной документации.			+
Диагностика с целью установления факта ошибки в работе ПРОДУКТА. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях ПРОДУКТА.			+
Рекомендации по «тонкой» настройке ПРОДУКТА после знакомства с особенностями инфраструктуры ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.			+
Рекомендации по оптимизации и развитию инфраструктуры ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ для использования ПРОДУКТОВ.			+
Предоставление обновлений ПРОДУКТА, выпущенных с целью обеспечения бесперебойного/стабильного функционирования ПРОДУКТА, после исправления критических ошибок в период действия гарантии или СЕРТИФИКАТА.	+	+	
Предоставление всех выпущенных обновлений ПРОДУКТА в период действия СЕРТИФИКАТА			+
Закрепление выделенного Менеджера для координации работ по ОБРАЩЕНИЯМ в службу поддержки (ВМП).			+



Выезд на территорию объектов ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в случае необходимости. Не более одного раза в квартал в период действия СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.			+
Оценка используемых аппаратных ресурсов, анализ состояния ПРОДУКТА, оценка вероятности возникновения проблем. Предоставление отчета по итогам аудита. Не более одного раза в период действия СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.			+
Предоставление расширенной отчетности о состоянии работ по открытым ОБРАЩЕНИЯМ по запросу. Не более одного раза в месяц.			+
Обработка запроса на изменение и проведение работ по анализу и оценке стоимости доработок. Не более 4 раз в период действия СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.			+

Техническая поддержка не включает в себя работы по первоначальной установке и настройке ПРОДУКТОВ в инфраструктуре ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.



### ВРЕМЯ РЕАКЦИИ на ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в рабочих часах

Критичность ИНЦИДЕНТА	ВИД ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ		
	Гарантия	Стандартная ТП	Расширенная ТП
КРИТИЧЕСКИЙ	8	8	2
СРЕДНИЙ	12	12	6
НИЗКИЙ	48	48	12

### ВРЕМЯ РЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Критичность ИНЦИДЕНТА	ВИД ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ		
	Гарантия	Стандартная ТП	Расширенная ТП
КРИТИЧЕСКИЙ	-	-	до 17 рабочих дней
СРЕДНИЙ	-	-	до 17 рабочих дней
НИЗКИЙ	-	-	до 17 рабочих дней