

# Регламент гарантийной поддержки продукта «Корпоративный портал Инкоманд»

## Термины и определения

В настоящем документе используются термины и определения в соответствии с EULA (доступны по ссылке <https://incomand.ru/eula>), а также следующие термины и определения:

Гарантийная поддержка - комплекс мероприятий, нацеленных на обеспечение работоспособности ПО и его функционирования в соответствии с эксплуатационной документацией на ПО.

Время реакции - время, прошедшее между обращением от Пользователя и подтверждением со стороны специалиста Правообладателя о получении обращения.

Обращение (запрос на поддержку), далее обращение - запрос, переданный Пользователем Правообладателю при помощи информационной системы обработки запросов, согласно категориям и уровням влияния на бизнес-процесс работы Пользователя.

Инцидент - возникновение ошибок при использовании ПО, неработоспособность ПО в целом или отдельных его функций, а также несоответствие функционирования ПО актуальной эксплуатационной документации.

## Объект гарантийной поддержки

Гарантийная поддержка распространяется на ПО «Портал Инкоманд», поставляемый Правообладателем Пользователю в соответствии с лицензионным договором.

Гарантийная поддержка распространяется только на те элементы ПО «Портал Инкоманд», которые:

- эксплуатируются в промышленной среде Пользователя;
- используются в стандартных условиях эксплуатации в соответствии с документацией на ПО «Портал Инкоманд».

Гарантийная поддержка не распространяется:

- на стороннее и/или общесистемное программное обеспечение, взаимодействующее с ПО «Портал Инкоманд» и не являющееся частью ПО «Портал Инкоманд»;
- на модификации и адаптации ПО «Портал Инкоманд», являющиеся результатом заказной разработки. Гарантийная поддержка результатов заказной разработки осуществляется согласно соответствующим договорным материалам.

## Состав гарантийной поддержки

В рамках гарантийной поддержки оказываются следующие услуги:

- обработка обращений по инцидентам, устранение инцидентов в работе ПО «Портал Инкоманд»;
- доступ на клиентский портал <https://clients.emdev.ru>;

- право на получение обновлений в рамках приобретенной версии ПО «Портал Инкоманд»;
- предоставление патчей для критических уязвимостей безопасности в рамках приобретенной версии ПО «Портал Инкоманд».

*Примечание - Конкретная версия и иные существенно значимые технические характеристики, индивидуализирующие версию ПО, определяются и указываются в документах, на основании которых Пользователь приобретает право на использование ПО (Лицензионный договор / Сублицензионный договор / Сертификат).*

## Работа с обращениями

### Создание обращения

Прием обращений от пользователей осуществляется на клиентском портале по адресу <https://clients.emdev.ru>.

Услуги гарантийной поддержки начинают оказываться с момента создания обращения Пользователем на клиентском портале Правообладателя.

При возникновении критичных запросов от пользователей, присланных по электронной почте, или полученных по телефону, допускается внесение обращения самостоятельно представителем Правообладателя либо начало выполнения работы без фактического наличия обращения, при этом Пользователь обязуется зарегистрировать обращение в системе постфактум.

### Жизненный цикл обращения

Жизненный цикл обращения включает следующие этапы:

**Регистрация** – прием представителем Правообладателя обращения от Пользователя, присвоение ему регистрационного номера, уведомление Пользователя о приемке обращения. При этом обращению присваивается статус «Принято в работу».

**Классификация** – определение приоритетности (критичности) обращения в соответствии с таблицей 1.

**Обработка обращения** - анализ обращения, при необходимости запрос дополнительных сведений от Пользователя, формирование постановки задачи и передача обращения в работу либо отказ в выполнении данного обращения.

**Выполнение обращения** – осуществляется в соответствии с таблицей 2, после выполнения обращения ему присваивается статус «Выполнено».

**Отказ в выполнении обращения** – в выполнении обращения может быть отказано в следующих случаях:

- несоответствие обращения условиям гарантийной поддержки;
- длительное (более 5 календарных дней) отсутствие ответа со стороны Пользователя на запрос дополнительных сведений по данному обращению;
- обращение отозвано Пользователем.

При этом обращению присваивается статус «Отказ».

## Приоритетность (критичность) инцидентов

Таблица 1

Уровень проблемы	Характеристика инцидента
1 – Критично	ПО не работает в целом, либо не работают или работают некорректно его основные функции, что приводит к невозможности использовать ПО.
2 – Важно	Невозможность выполнения или некорректное выполнение отдельной функции ПО, влияющая на работу одной или нескольких возможностей ПО.
3 – Несущественно (не важно)	Неправильная работа отдельных функций ПО, не влияющая на работу ПО в целом.

## Параметры выполнения обращений

Таблица 2

Вид обращения	Приоритетность (критичность)	Время реакции на обращение, раб. ч	Результат выполнения обращения
Инцидент	1-Критично	8	Выпущено дополнение (hot-fix) и передано Пользователю для установки или предложен вариант обхода данной проблемы для продолжения использования продукта
	2-Важно	16	Задача на доработку добавлена в бэклог продукта или предложен вариант обхода данной проблемы для продолжения использования продукта
	3-Несущественный (не важно)	32	Задача на доработку добавлена в бэклог продукта

## Контакты и режим оказания гарантийной поддержки

### Контакты

Клиентский портал Правообладателя: <https://clients.emdev.ru/>

E-mail: [incomand-support@emdev.ru](mailto:incomand-support@emdev.ru)

Телефон: 8 800 5555 77 1

## Режим оказания гарантийной поддержки

Рабочие дни с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 (время московское).

Суббота, воскресенье – выходные дни.

Сервисы клиентского портала Правообладателя функционируют круглосуточно (24 часа 7 дней в неделю).