Регламент технической 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:

Уполномоченная организация – юридическое лицо, осуществляющее техническое обслуживание ПО Инкоманд по договору с Пользователем.

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.

Консультация - услуга, связанная с эксплуатацией ПО и/или с использованием существующей функциональности в соответствии с актуальной эксплуатационной документацией на ПО.

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

Владелец сертификата – юридическое лицо, указанное в Сертификате. Владелец сертификата может не совпадать с юридическим лицом, которому Правообладателем была осуществлена поставка Сертификата.

Сертификат – это документ и/или его электронная версия, удостоверяющий право Владельца сертификата на получение от Вендора технической поддержки в объеме номинала сертификата. Номинал сертификата исчисляется в часах. Условие поставки сертификата – предоплата. Сертификат является товаром и поставляется на основании договора поставки (или иного, если применимо) по ТОРГ-12 или УПД.

Объект технической поддержки

Техническая поддержка распространяется на ПО «Портал Инкоманд», поставляемый Правообладателем Пользователю в соответствии с лицензионным договором, в поддерживаемых конфигурациях, которые приведены в технической документации к продукту.

Техническая 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».

Техническая 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 выполненных Пользователем самостоятельно или с привлечением сторонних исполнителей.

Техническая поддержка предоставляется Пользователям либо Уполномоченным организациям. Порядок обращения за услугой «Техническая поддержка» определяются исходя из условий приобретенного уровня технической поддержки (см. «Уровни технической поддержки»).

Состав технической поддержки

Техническая поддержка ПО «Портал Инкоманд» в общем случае включает в себя следующие виды услуг:

- право на получение обновлений в рамках приобретенной версии ПО «Портал Инкоманд»;
- обработка обращений по инцидентам, устранение инцидентов в работе ПО «Портал Инкоманд»;
- предоставление патчей для критических уязвимостей безопасности в рамках приобретенной версии ПО «Портал Инкоманд»;
- доступ на клиентский портал https://clients.emdev.ru;
- получение услуг в рамках имеющихся часов консультаций (см. «Уровни технической поддержки»):
  - ✓ установка обновлений ПО «Портал Инкоманд на сервер Заказчика;
  - ✓ настройка ПО «Портал Инкоманд штатными средствами согласно требованиям (создание новых страниц, контента, конфигурация портлетов);
  - ✓ консультации по использованию и администрированию ПО «Портал Инкоманд;
  - ✓ конфигурирование и администрирование ПО «Портал Инкоманд, работы по оптимизации баз данных;
  - ✓ аудит действий пользователей, формирование рекомендаций по оптимальному использованию ПО «Портал Инкоманд;
- право на получение отчета по количеству часов, израсходованных в рамках консультаций (не чаще 1 раза в квартал).

Примечания

1) 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).

2) В случае возникновения задач, не перечисленных в данном разделе (например задачи по модификации и/или адаптации портала) оказание услуг по решению таких задач может быть выполнено через покупку сертификатов на оказание ИТ-услуг.

Особенности поставки услуг технической поддержки по сертификатам

Тарифы на услуги

Стоимость сертификата зависит от уровня технической поддержки в соответствии с настоящим регламентом. Перечень тарифов (прайс-лист) предоставляется по запросу. Стоимость сертификата облагается НДС по ставке, согласно действующему законодательству РФ на дату совершения хозяйственной операции.

Поставка и оплата

Условие поставки сертификата – предоплата.

Поставка Сертификата осуществляется на основе запроса по форме, образец которой приведен в приложении А. Заполненную форму следует направить на адрес электронной почты sales@emdev.ru.

После получения запроса Правообладатель в течение 5 (пяти) рабочих дней выставляет счет на оплату, если иное не указано в договоре, на основании которого приобретается сертификат. После поступления средств на счет Правообладателя формируется Сертификат.

Сертификат является товаром и поставляется по ТОРГ-12 или УПД.

Сроки активации и действия сертификатов

Право на получение IT-Услуг от Правообладателя имеет только Владелец сертификата (Конечный пользователь), указанный в данном Сертификате.

Сертификат ограничен сроком действия и содержит весь перечень IT-Услуг, право на получение которых имеет Владелец сертификата. Срок действия указан в Сертификате.

Владелец сертификата обязан предъявить Сертификат Правообладателю, а Правообладатель после предъявления Сертификата обязан оказать данные IT-Услуги Владельцу сертификата в течение срока действия Сертификата. Срок активации (предъявления Сертификата Правообладателю) указан в Сертификате.

Если Владелец сертификата не предъявил Сертификат или предъявил его после окончания срока активации, то обязательства по данному Сертификату у Правообладателя не возникают. В этом случае уплаченная Владельцем сертификата стоимость Сертификата последнему не возмещается.

Если Владелец сертификата предъявил Сертификат по прошествии некоторого времени с момента начала срока действия Сертификата, то Владелец сертификата имеет право на получение IT-Услуг только в рамках оставшегося периода времени действия Сертификата, если иное прямо не указано в Сертификате. В этом случае срок действия Сертификата не продлевается, а уплаченная Владельцем сертификата стоимость Сертификата последнему не возмещается.

Уровни технической поддержки

Уровни технической поддержки определяются тарифными планами, представленных в таблице 1.

Таблица 1.

	Уровень технической поддержки	
	«Стандартный»	**«Расширенный»**
1. Право на получение обновлений ПО Incomand	да	да
2. Проведение работ по обработке обращений:	да	да
Время приема обращений		
Инцидент уровня 1	Стандартное рабочее время	Стандартное рабочее время
Инцидент уровня 2	Стандартное рабочее время	Стандартное рабочее время
Инцидент уровня 3	Стандартное рабочее время	Стандартное рабочее время
Консультации	Стандартное рабочее время	Стандартное рабочее время
Время реакции		
Инцидент уровня 1	1 рабочий день	4 рабочих часа
Инцидент уровня 2	2 рабочих дня	2 рабочих дня
Инцидент уровня 3	4 рабочих дня	4 рабочих дня
Консультации	3 рабочих дня	2 рабочих дня
3. Поддержка кластеризации	Нет	Да
4. Предоставление извещений о наличии исправлений безопасности	Да	Да
5. Контактное лицо (на обслуживаемый сервер)	1	2
6. Консультации, кол-во часов (в квартал, на обслуживаемый сервер)	20	40

Работа с обращениями

Создание обращения

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

Услуги технической 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 вида обращения (инцидент, запрос на консультацию) и, если обращение определено как инцидент, определение его приоритетности (критичности) в соответствии с таблицей 2.

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 3, после выполнения обращения ему присваивается статус «Выполнено».

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

- несоответствие обращения условиям технической поддержки;
- длительное (более 5 календарных дней) отсутствие ответа со стороны Пользователя на запрос дополнительных сведений по данному обращению;
- (для запросов на консультацию) выполнение обращения требует проведения трудоемких исследовательско-аналитических работ, которые возможны в рамках отдельных договоров либо приобретенных сертификатов на ИТ-услуги;
- обращение отозвано его инициатором.

При этом обращению присваивается статус «Отказ».

Приоритетность (критичность) инцидентов

Таблица 2

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	Неправильная работа отдельных функций ПО, не влияющая на работу ПО в целом.

Параметры выполнения обращений

Таблица 3

Вид обращения	Приоритетность (критичность)	Результат выполнения обращения
Запрос на консультацию	-	Оказана услуга по сути запроса. Предоставлена информация о количестве часов,
Инцидент	1-Критично	Выпущено дополнение (hot-fix) и передано Пользователю для установки или предложен вариант обхода данной проблемы для продолжения использования продукта
	2-Важно	Задача на доработку добавлена в бэклог продукта или предложен вариант обхода данной проблемы для продолжения использования продукта
	3-Несущественно	Задача на доработку добавлена в бэклог продукта

Контакты и режим оказания технической поддержки

Контакты

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

E-mail: incomand-support@emdev.ru

Телефон: 8 800 5555 77 1

Режим оказания технической 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).