

**Регламент
технической поддержки ООО «Потенциал»
(Редакция 2)**

1 Термины и сокращения

- 1.1 **Платформа** – программа для ЭВМ NextBox, право на получение Технической поддержки которой подтверждается правомерно приобретенным правом на экземпляр программы для ЭВМ NextBox и/или наличием действующего Сертификата на Техническую поддержку.
- 1.2 **Версия Платформы** – фиксированное по реализуемым функциональным возможностям состояние Платформы, обозначенное в наименовании Платформы двумя первыми группами цифр, разделенными точками.
- 1.3 **Сборка Платформы** – фиксированное состояние программного кода Платформы, обозначенное в наименовании Платформы цифробуквенным кодом, следующим за Версией Платформы.
- 1.4 **Правообладатель** – Общество с ограниченной ответственностью «Потенциал», владеющее исключительным правом на Платформу.
- 1.5 **Пользователь** – физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица, обладателя Сертификата на Техническую поддержку Платформы.
- 1.6 **Сертификат на право получения услуг технической поддержки** (далее – Сертификат) – документ, оформленный в электронном виде и/или на бумажном носителе, подтверждающий право Пользователя на получение Технической поддержки в отношении Платформы, содержащий наименование и/или версию Платформы, наименование Пользователя, срок действия.
- 1.7 **Идентифицирующая Пользователя информация** – фамилия, имя и отчество Пользователя; наименование юридического лица, от имени которого выступает Пользователь.
- 1.8 **Техническая поддержка** – содействие Пользователю в использовании Платформы, оказываемое в соответствии с настоящим Регламентом технической поддержки (далее – Регламент) выделенным для этих целей подразделением Правообладателя (далее – Служба технической поддержки), предоставление доступа к новым Версиям Платформы.
- Техническая поддержка предоставляется при соблюдении следующих условий:
- документальное подтверждение наличия сбоя;
 - корректная эксплуатация программного обеспечения в соответствии с инструкцией;
 - отсутствие самостоятельного вмешательства Пользователя в программное обеспечение.
- 1.9 **Электронный адрес для обращений в Службу технической поддержки**
support@next-box.ru.
- 1.10 **Документация** – текущая документация на Платформу в печатной или электронной форме, которая меняется в зависимости от версии Платформы.
- 1.11 **Завершение жизненного цикла (EOL)** – момент времени, с которого прекращается Поддержка Версии Платформы в связи с ее устареванием.
- 1.12 **Нормальная работа Платформы** – состояние, соответствующее заявленным в технической документации для Версии Платформы параметрам и функциям.
- 1.13 **Заявка** – письменное обращение Пользователя, отправленное на support@next-box.ru, связанное с эксплуатацией Платформы и информирующее об Инциденте.

- 1.14 **Инцидент** – событие, которое привело или может привести к нарушению нормальной работы Платформы. По своему характеру Инциденты делятся на Запрос и Ошибка.
- 1.15 **Запрос** – обращение в ситуации Нормальной работы Платформы, консультация о возможностях и способах выполнения стандартных операций эксплуатации и настройки Платформы, запросы на реализацию Изменений в Платформе, обусловленные реальными сценариями эксплуатации.
- 1.16 **Ошибка** – неспособность Платформы к Нормальной работе. Означает любое поддающееся проверке и воспроизводимое несоответствие Платформы требованиям Документации.
- 1.17 **Подтверждённая ошибка** – воспроизводимая Ошибка, которая может быть повторена и продемонстрирована Службе технической поддержки на экземпляре Платформы той же версии и сборки, что и у Пользователя, с использованием копии данных Пользователя или Эталонного набора данных.
- 1.18 **Критичная ошибка** – Ошибка, приводящая к невозможности использования Платформы Пользователем (полное или частичное прекращение выполнения основных функций), либо к существенным ухудшениям, выражающимся в Недостаточной производительности Платформы.
- 1.19 **Некритичная ошибка** – Ошибка, приводящая к временно допустимым ограничениям в использовании Платформы или допускающая возможность альтернативных способов реализации необходимого функционала Платформы.
- 1.20 **Изменение** – необходимая адаптация Платформы к реальным условиям эксплуатации.
- 1.21 **Время реакции** – период времени в рабочих часах от получения исполнителем заявки до информирования Пользователя о принятии заявки, что подтверждается ответным электронным сообщением по электронной почте или звонком по телефону, содержащим оповещение о регистрации и номере Заявки.
- 1.22 **Срок выполнения** – рабочее время с момента регистрации Инцидента, в течение которого Службой технической поддержки предоставляются соответствующие услуги (устранение Ошибки или предоставление альтернативных способов реализации необходимого функционала, предоставление необходимой информации и оказание консультативной помощи). В нормативном времени разрешения Инцидента не учитывается время, затрачиваемое Пользователем на предоставление информации, необходимой для диагностики и на выполнение им действий, рекомендованных Службой технической поддержки.
- 1.23 **Решение Инцидента** – предоставление информации, позволяющей восстановить нормальную работу Платформы. Это может быть исчерпывающий и понятный ответ на заданный вопрос, разъяснение деталей функционирования, настройки и выполнение операций в Платформе, рекомендации, позволяющие устранить сбой, включая предоставление «обходного пути» (work-around).
- 1.24 **Обновление** – любые улучшения, модификации или исправления ошибок, доступные в соответствии с политикой управления релизами для Платформы, которые ООО «Потенциал» делает общедоступными для своих клиентов в рамках Технического обслуживания.
- 1.25 **Рабочий день** – промежуток времени с 9:00 до 18:00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней, согласно законодательству Российской Федерации.
- 1.26 **Рабочий час** – астрономический час в пределах Рабочего дня.

1.27 **SLA** – (Service Level Agreement) соглашение об уровне предоставления услуги.

2 Общие положения

- 2.1 Настоящий Регламент представляет собой в одностороннем порядке декларируемый ООО «Потенциал» порядок оказания услуг Технической поддержки программы для ЭВМ NextBox (далее - Платформа) Службой технической поддержки.
- 2.2 Пользователь считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента приобретения права на программу для ЭВМ NextBox и/или Сертификата.
- 2.3 Настоящий Регламент, равно как и любая из его частей, может быть изменен ООО «Потенциал» путем размещения новой редакции на сайте Правообладателя по адресу, указанному в п. 2.3 настоящего Регламента.

3 Уровни обслуживания (SLA)

- 3.1 Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания (SLA– Service Level Agreement). Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение и зависят от категории проблемы.
- 3.2 Техническая поддержка оказывается ООО «Потенциал» по рабочим дням с 9:00 до 18:00 по Московскому времени (далее – рабочее время). Кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России).
- 3.3 Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.
- 3.4 Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки (SLA). Вне очереди могут обрабатываться обращения с критичным уровнем важности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности Платформы или отдельных модулей.
- 3.5 Время решения обращения может зависеть от важности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки. При этом вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала Платформы, передаются для решения в отдел разработки ООО «Потенциал», с последующим выпуском обновления Платформы. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки Платформы.
- 3.6 Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, так как на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например своевременность и полнота ответа клиента, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта и т.п.
- 3.7 Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от клиентов или пользователей Платформы. Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции, определенного для данного уровня технической поддержки.

3.8 ООО «Потенциал» придерживается следующих уровней модели Технической поддержки:

3.8.1 Уровень 1.

На данном уровне Технической поддержки отсутствует прямое привлечение специалистов ООО «Потенциал». Решение Инцидентов решается внутренней службой Технической или функциональной поддержки Заказчика.

3.8.2 Уровень 2.

По запросу Заказчика ООО «Потенциал» может предоставлять услуги второго уровня Технической поддержки силами своих специалистов как дополнительные услуги за дополнительную плату. Для предоставления таких услуг должен быть заключен **Договор на оказание услуг по сопровождению Платформы**. По запросам Заказчика в рамках договора исполнитель может оказывать услуги:

- Консультации по функциям и характеристикам Платформы;
- Консультации по Документации Платформы;
- Предоставление инструкций по исправлению силами Заказчика проблем, обусловленных действиями Пользователей;
- Установка на оборудование Заказчика обновлений версий Платформы;
- Предоставление сценариев действий в Платформе для реализации бизнес-задач.

3.8.3 Уровень 3.

Данный уровень Технической поддержки подразумевает гарантийную поддержку ООО «Потенциал»/Правообладателя (поддержка вендора), которая действует в течение 12 (двенадцати) месяцев с даты покупки права на программу для ЭВМ NextBox. По истечении указанного срока для получения Технической поддержки необходимо ежегодно приобретать Сертификат на право получения услуг технической поддержки.

Поддержка вендора включает:

- Обращение компании Заказчика на support@next-box.ru. Правила создания Обращений описаны в разделе 5 настоящего Регламента.
- Исправления заведенных и подтвержденных Ошибок Платформы, сроки и реализация зависят от важности Заявок.

3.9 В рамках технической поддержки не решаются следующие вопросы:

- Не производится пояснение общих вопросов программирования;
- Не производится решение конкретных задач с заданной логикой;
- Не выполняется диагностика отдельных программных решений и созданных программных модулей;
- Не производится разработка модулей Платформы по заказу;
- Не выполняется кастомизация программных компонентов платформы;
- Не производится изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач. (Кроме случаев исправления ошибок в работе Платформы).

4 Порядок обращения за Технической поддержкой

4.1 Пользователь обращается в Службу технической поддержки путем направления Обращения с указанием идентифицирующей Пользователя информации и описанием возникшей проблемы следующим способом:

- Регистрация Обращения по электронной почте support@next-box.ru. Обращение

должно содержать всю необходимую информацию по существу запроса согласно разделу 5 настоящего Регламента.

Техническая поддержка не оказывается по другим каналам (телефон, мессенджер, Skype и т.д.). Вопросы, заданные по этим каналам, не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе техподдержки. Подобные средства связи рассматриваются только как средства общения и общих консультаций.

- 4.2 В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию, Сотрудник Службы технической поддержки имеет право не оказывать такому Пользователю услуг по Технической поддержке.
- 4.3 Обращения в Службу технической поддержки регистрируются в виде Заявки с присвоением уникального номера. Подтверждением регистрации Обращения для его инициатора служит номер Заявки, передаваемый техническими средствами портала Службы технической поддержки. Указание Пользователем номера исходной Заявки при повторных обращениях позволяет сотрудникам Службы технической поддержки оперативно вникнуть в контекст конкретного Обращения.
- 4.4 Пользователь принимает на себя обязанность своевременного и квалифицированного взаимодействия со Службой технической поддержки в соответствии с настоящим Регламентом. При необходимости он самостоятельно информирует других Пользователей, действующих в интересах того же юридического лица, о статусе Обращения или перепоручает им работу с Обращением, уведомив об этом Службу технической поддержки Правообладателя.
- 4.5 Для ускорения решения Инцидента может использоваться почта, телефон и другие средства связи (Skype и т.д.).
- 4.6 При регистрации Обращения Пользователь устанавливает важность обращения согласно таблице:

Важность	Описание	Время реакции	Срок выполнения
Критичная	Отсутствует работоспособность Платформы в целом или какого-либо из ее модулей	До 4 часов	До 5 рабочих дней (Результат: решение, способ обхода или план дальнейших действий)
Высокая	Инцидент препятствует использованию базовых функций Платформы в отдельном модуле. Работоспособность Платформы не нарушена	До 8 часов	До 10 рабочих дней (Результат: решение, способ обхода или план дальнейших действий)
Стандартная	Инцидент не препятствует использованию базовых функций Платформы, ограничены действия в рамках базового функционала Платформы	До 16 часов	Согласно внутренним приоритетам
Низкая	Инцидент не препятствует	До 32	Согласно внутренним

	использованию базовых функций и не ограничивает действий в Платформе	часов	приоритетам
--	--	-------	-------------

4.7 Важность обращения устанавливается Пользователем, основываясь на срочности и важности проблемы для Пользователя, на степени влияния проблемы на технологические и бизнес-процессы Пользователя.

4.8 В процессе работы с Обращением важность может быть изменена, это изменение должно быть согласовано и Пользователем, и сотрудником Службы технической поддержки, который работает с этим Обращением.

5 Порядок создания Обращения

5.1 Обращение в Службу технической поддержки осуществляется с адреса электронной почты домена юридического лица (организации) и должно содержать всю необходимую информацию по существу Запроса.

При регистрации Обращения Пользователь должен указать:

5.1.1 Краткое название Обращения.

5.1.2 Название организации.

5.1.3 Ф.И.О. контактного лица, должность, телефон для обратной связи.

5.1.4 Общее описание проблемы:

- В чем проявляется проблема?
- Какая последовательность действий приводит к воспроизведению проблемы?
- Как часто проявляется указанная проблема?
- Какие изменения в инфраструктуре или настройках ПО производили в последнее время?
- Описание и текст Ошибки.
- Какие затронуты функции Платформы.
- Скриншот или видео воспроизведения Ошибки.

По запросу специалистов Службы технической поддержки Пользователь должен быть готов предоставить дополнительную информацию:

- Наименование, версию и разрядность операционной системы, браузера, СУБД источника данных.
- Любую другую специфическую информацию, необходимую для решения проблемы.

5.1.5 Выполнить необходимые в сложившейся ситуации действия, а именно: изменение настроек Платформы и/или условий её эксплуатации, корректировку сценариев работы с Платформой, установку и тестирование специально подготовленной Сборки Платформы, и другие подобные действия.

5.2 Обязанностью Пользователя является оперативное информирование других Пользователей, действующих от лица одного юридического лица, о статусе Обращения, своевременное рассмотрение предложенного решения и организация выполнения указанных в нем действий силами Пользователя, а также сбор и предоставление необходимой дополнительной информации с учетом действующих внутренних правил и регламентов. Результат рассмотрения и применения решения по Обращению должен быть доведен до Службы технической поддержки с целью завершения работ по Обращению, либо для продолжения работ, исходя из достигнутого результата.

- 5.3 Время ожидания ответа от Пользователя по рассмотрению и применению предложенного решения не учитывается в составе срока реагирования Службы технической поддержки на Обращение соответственно уровню обслуживания.
- 5.4 Решение может находиться в состоянии ожидания подтверждения Пользователем успешности его применения и оценки эффективности не более 15 (Пятнадцати) календарных дней с момента подготовки Службой технической поддержки, после чего происходит автоматическое Закрытие Заявки по Обращению, и работы по нему считаются завершенными.
- 5.5 При повторном Обращении по уже закрытой Заявке оформляется новая Заявка.
- 5.6 Пользователь обеспечивает использование наиболее актуальной из предоставленных Правообладателем Сборок Платформы при наличии в них модификаций, относящихся к решениям по его Обращениям.

6 Порядок и условия предоставления технической поддержки

- 6.1 Заявки, признанные исполнителем ошибками Платформы, будут переданы в разработку.
- 6.2 Пользователь обеспечивает использование наиболее актуальной из предоставленных Правообладателем Сборок Платформы при наличии в них модификаций, относящихся к решениям по его Обращениям.
- 6.3 Исправления по заявкам с важностью «Критичная» и «Высокая» будут включены в ближайшее обновление ПО.
- 6.4 Решение по включению исправлений заявок с важностью «Стандартная» и «Низкая» в ближайшее обновление ПО исполнитель оставляет за собой.
- 6.5 Всем Пользователям, создавшим Заявку категории «Ошибка», поступит уведомление о решении их Заявки, версии ПО, в котором Заявка решена, дате выхода обновления ПО.

7 Стоимость услуг

- 7.1 Услуги 3 уровня предоставляются на основании ежегодной оплаты Технической поддержки. Гарантийное обслуживание первого года включено в Лицензию.
- 7.2 Стоимость поддержки 2 уровня определяется исходя из объема оказанных услуг и ставок специалистов, зафиксированных в договоре на оказание услуг.
- 7.3 Услуги по договору оказываются удаленно. При невозможности оказания услуг удаленно услуги оказываются на территории Заказчика с выездом специалиста (по г. Москва). Возможность выезда специалиста в другие регионы по месту нахождения пользователя осуществляется за счет Заказчика в соответствии с отдельным договором. На основании принятых запросов Сторонами подписывается ежемесячный Отчет об оказанных услугах. Услуги по договору предоставляются только при отсутствии задолженностей по оплате со стороны Заказчика.

ООО «Потенциал»

ОГРН 1117746433452

ИНН/КПП 7718849474/772501001

115280, г. Москва, ул. Автозаводская, д.23, стр.931, пом.1/007