

# Регламент

## оказания услуг технической поддержки программного обеспечения «Байтим»

### I. Термины и определения

**Программное обеспечение (ПО)** – разработанное Исполнителем программное обеспечение «Байтим»

**Система** – созданная в результате внедрения ПО Байтим Информационная Система Заказчика для автоматизации процессов управления жизненным циклом услуг, обеспечивающих внедрение, развитие и поддержку информационных систем и программного обеспечения.

**Обращение/Заявка** - устное или письменное обращение полномочных представителей Заказчика к Исполнителю для получения услуг поддержки.

**Представитель Заказчика/Исполнителя** - уполномоченный представитель Заказчика/Исполнителя, через которого поддерживается связь между Исполнителем и Заказчиком.

**Приоритет** - параметр, определяющий порядок обработки обращений Заказчика Исполнителем. Приоритет определяется степенью воздействия неисправности на Систему и бизнес-процессы Заказчика.

**Ошибка в работе программного обеспечения** – несоответствие поведения программного обеспечения изложенному в документации на программное обеспечение, появление сообщений об ошибках при выполнении документированных действий.

Неправильные настройки (включая создание новых отчетов, написания скриптов, создания или изменения деловых процедур) программного обеспечения, неисправности в стороннем программном обеспечении и его настройках, ошибки или неправильные настройки оборудования, линий связи, прочие ошибки, приводящие к появлению ошибок при работе Системы Заказчика, не являются ошибками в программном обеспечении. Логика работы программного обеспечения, отличающаяся от предполагаемой Заказчиком или не соответствующая действующим процедурам Заказчика, не является ошибкой в работе программного обеспечения.

**Рабочий день**– промежуток времени с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 по московскому времени за исключением выходных и праздничных дней, установленных действующем законодательством РФ.

**Рабочий час** - астрономический час в пределах Рабочего дня.

**Штатный режим работы** - режим функционирования Системы, при котором все компоненты Системы работают в соответствии с техническими характеристиками и рекомендациями производителя и обеспечивают соответствие установленной Заказчиком схеме функционирования Системы.

**Время реагирования** - время с момента получения Исполнителем заявки Заказчика, до момента, когда представитель Исполнителя свяжется с Заказчиком для начала работ по Обращению/Заявке.

**Время разрешения Обращения/Заявки** – время с момента принятия Обращения в работу до момента разрешения и/или закрытия Обращения.

## **II. Пакеты программ поддержки**

### **Пакет поддержки «Базовый» (минимальный)**

Данный пакет включает в себя только предоставление обновленных версий программного обеспечения.

### **Пакет поддержки «Стандартный»**

Данный пакет включает в себя услуги по:

- Предоставлению обновленных версий программного обеспечения
- Разрешению Обращений/Заявок, связанных с ошибками в работе ПО, согласно установленному Регламенту.

### **Пакет поддержки «Расширенный»**

Перечень услуг и стоимость данного пакета поддержки согласовывается индивидуально с Заказчиком, исходя из его потребностей, и может включать в себя следующие дополнительные услуги:

- доработку функциональных возможностей Системы
- услуги по расширению и изменению возможностей Системы
- разрешение Обращений/Заявок в режиме 24x7
- выезд специалиста Исполнителя на площадку Заказчика □ прочие услуги

Приобретение данного пакета производится по согласованию Заказчика и Исполнителя и регламентируется отдельным Договором по оказанию услуг расширенной технической поддержки.

## **III. Регламент оказания услуг технической поддержки.**

### **1. Условия исполнения обязательств по поддержке.**

- 1.1. Услуги поддержки предоставляются только при действующем договоре поддержки, в течение указанного календарного периода поддержки.
- 1.2. Исполнитель предоставляет услуги в объеме, предусмотренном приобретенным Заказчиком пакетом программ поддержки.
- 1.3. В целях оптимизации исполнения обязательств по поддержке Заказчик обязуется, по запросу Исполнителя, предоставить Исполнителю удаленный доступ к Системе Заказчика с административными привилегиями.
- 1.4. В случае не предоставления удаленного доступа время выполнения запросов может быть увеличено.

- 1.5. Запросы на поддержку принимаются только в том случае, если они поданы уполномоченными представителями Заказчика.

## 2. Порядок оказания услуг

### 2.1. Доставка запросов на поддержку, регистрация запросов

2.1.1. Способы подачи заявок:

- По адресу электронной почты [support\\_byteam@inventa.ru](mailto:support_byteam@inventa.ru)
- По телефону +7(495)775-8777
- Через закрытый раздел сайта <http://www.inventa.ru/service/byteam/support>

2.1.2. Использование любых отличных от перечисленных каналов доставки запросов на поддержку не предполагает регистрацию и выполнение запросов.

2.1.3. Заказчик при подаче Заявки на поддержку придерживается правила - одному Обращению соответствует одна проблема (вопрос). В случае возникновения при выполнении Обращения новых вопросов или проблем, по ним подаются новые Заявки.

2.1.4. При подаче заявки Заказчик предоставляет следующие сведения:

- Наименование организации
- Номер договора на оказание услуг технической поддержки
- Контактное лицо
- Наличие установленных модулей ПО
- Описание проблемы
- Предполагаемый приоритет

2.1.5. Каждому запросу присваивается уникальный регистрационный номер. Исполнитель сообщает инициатору запроса номер, присвоенный запросу при регистрации.

### 2.2. Определение приоритета

2.2.1. Каждому Обращению Заказчика присваивается Приоритет в соответствии со степенью воздействия неисправности на работоспособность Системы:

- **Приоритет 1** означает полное прекращение работы Системы и невозможность ее использования для продолжения рабочей деятельности организации Заказчика.

- **Приоритет 2** означает, что часть Системы продолжает работать, но ее функционирования недостаточно для обеспечения нормальной рабочей деятельности организации Заказчика.
- **Приоритет 3** означает некритические проблемы в работе Системы, частичную потерю функционала, которая несет за собой потерю производительности, но не приводит к существенному ограничению рабочей деятельности организации Заказчика.
- **Приоритет 4** означает, что Система функционирует в штатном режиме. Требуется консультация по вопросам настройки и использования программного обеспечения.

2.2.2. При обращении в службу поддержки Исполнителя уполномоченный представитель Заказчика определяет Приоритет обращения. В случае, если Приоритет обращения не указан в явном виде, обращению автоматически присваивается Приоритет 3.

2.2.3. После принятия обращения и его анализа Исполнитель вправе изменить Приоритет обращения, о чем в обязательном порядке уведомляет уполномоченных представителей Заказчика.

### 2.3. **Разрешение Обращения/Заявки**

2.3.1. В зависимости от Приоритета Заявки установлено следующее максимальное время реагирования и разрешения Заявки:

<b>Приоритет Обращения/Заявки</b>	<b>Время принятия и обработки Заявок</b>	<b>Максимальное время реагирования на Заявку</b>	<b>Максимальное время разрешения с момента принятия Заявки в работу*</b>
Приоритет 1	Рабочие дни с 9.00 до 18.00	0,5 рабочих часа	8 рабочих часов
Приоритет 2	Рабочие дни с 9.00 до 18.00	1 рабочий час	25 рабочих часов
Приоритет 3	Рабочие дни с 9.00 до 18.00	1 рабочий день	10 рабочих дней
Приоритет 4	Рабочие дни с 9.00 до 18.00	1 рабочий день	30 рабочих дней

\* Временем принятия Заявки в работу считается время предоставления Представителем Заказчика полной информации, необходимой для разрешения возникшей проблемы.

2.3.2. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации Исполнителя и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя, для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем.

2.3.3. Разрешение Обращения/Заявки реализуется следующими путями:

- консультирование специалистов Заказчика относительно необходимых действий по устранению неисправностей устно или письменно;
- устранение неисправностей посредством удаленного подключения к Системе.

2.3.4. Обращение/Заявка считается **разрешенным**, если проведено консультирование специалистов Заказчика относительно необходимых действий по устранению неисправностей и/или выполнены работы, позволяющие устранить сбой и восстановить нормальное функционирование Системы.

2.3.5. Обращение/Заявка будет считаться **закрытым** в случае, если будет удовлетворен один или более из следующих критериев:

- Заказчику будет передана информация, позволяющая разрешить проблему;
- Заказчик будет проинформирован, что проблема не обнаружена в новой версии программного обеспечения, отличной от версии, эксплуатируемой Заказчиком. Заказчику будет передана рекомендация о необходимости получения и ввода в эксплуатацию обновленной версии программного обеспечения для разрешения возникшей проблемы;
- Заказчик будет проинформирован, что проблема поддерживаемого программного обеспечения вызвана пока не устраненной ошибкой программного кода. В этом случае Исполнитель будет обязан сообщить Заказчику регистрационный номер обнаруженной ошибки. В дальнейшем Исполнитель должен известить Заказчика о факте устранения ошибки;
- Заказчик будет проинформирован, что проблема поддерживаемого программного обеспечения вызвана неисправностью либо несовместимостью оборудования Заказчика;
- Заказчик будет проинформирован, что проблема не может быть решена штатными средствами программного продукта (выходит за рамки его функциональности);
- Заказчик будет проинформирован, что проблема поддерживаемого программного продукта запланирована к разрешению в новой версии этого продукта. В связи с этим Исполнитель должен проинформировать Заказчика о сроках выхода новых версий программного продукта, в которых решена соответствующая проблема.