

## РЕГЛАМЕНТ оказания расширенной технической поддержки по продуктам



### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Исполнитель** – представитель правообладателя программного обеспечения [Smart Monitor](#), уполномоченный для оказания услуг технической поддержки Конечному пользователю.

**Рабочий День** – период времени с 9.00 до 18.00 по московскому времени за исключением выходных и праздничных дней, установленных законодательством Российской Федерации.

**Рабочий Час** – астрономический час в пределах Рабочего дня.

**Режим 8x5** – прием и решение Кейсов Конечного пользователя в Рабочие дни и Рабочие часы.

**Сертификат расширенной технической поддержки** – электронный или бумажный документ, выданный Исполнителем на имя Конечного пользователя, содержащий, но не ограничивающийся, следующую информацию:

- ключ технической поддержки;
- дату начала и окончания технической поддержки;
- режим приема и решения Кейсов;
- количество часов, доступных для решения Кейсов, связанных с доработкой или разработкой новых функций продуктов Smart Monitor.

**Кейс** – описанная конечным пользователем проблема или задача, решение которой должна осуществить служба технической поддержки Исполнителя.

**Ключ технической поддержки** – переданная в электронном или бумажном виде Конечному пользователю последовательность букв и цифр, определяющая возможность получения Конечным пользователем технической поддержки, режим приема и решения Кейсов и сроки предоставления технической поддержки.

**Конечный пользователь** - юридическое или физическое лицо, которому переданы неисключительные права на программное обеспечение [Smart Monitor](#).

## 1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

### 1.1. Исполнитель обязуется:

- 1.1.1 Оказывать Конечному пользователю услуги технической поддержки на основании Кейсов, поступающих от Конечного пользователя в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом.
- 1.1.2 Соблюдать конфиденциальность при работе с информацией, полученной от Конечного пользователя напрямую или косвенно в процессе решения Кейсов.
- 1.1.3 Соблюдать порядок и сроки оказания услуг технической поддержки, определенные в Разделе 3.

### 1.2 Исполнитель вправе:



- 1.2.1 Оказывать услуги технической поддержки только в Рабочие дни и Рабочие часы, не зависимо от уровня критичности Кейса (**Режим 8x5**).
  - 1.2.2 Требовать от Конечного пользователя предоставления действующего Ключа технической поддержки, выданного Конечному пользователю.
  - 1.2.3 Запрашивать у Конечного пользователя информацию, необходимую для выполнения своих обязательств по настоящему Регламенту.
  - 1.2.4 Отказать Конечному пользователю в регистрации и, как следствие, в решении Кейса, если в основе Кейса лежит изменение/изменения, не связанные с устранением обнаруженных ошибок в:
    - 1.2.4.1 алгоритмах работы сбора данных, включая добавление или изменения состава источников данных;
    - 1.2.4.2 алгоритмах предобработки данных, в том числе их оптимизации;
    - 1.2.4.3 поисковых запросах;
    - 1.2.4.4 визуализации результатов работы модулей;
    - 1.2.4.5 логики работы оповещений.
  - 1.2.5 Не начинать или приостановить выполнение (решение) кейса, заданного Конечным пользователем, и уведомить его по телефону и/или электронной почте, в случае:
    - 1.2.5.1 нечеткой формулировки кейса;
    - 1.2.5.2 отказа Конечного пользователя предоставить дополнительную информацию, по мнению Исполнителя требующуюся для решения кейса (включая серийные номера, лицензионные, конфигурационные файлы и т.п.);
    - 1.2.5.3 отказа или невозможности Конечного пользователя предоставить действующий Ключ технической поддержки.
- Выполнение возобновляется после устранения описанных причин приостановки.

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КОНЕЧНОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

### 2.1 Конечный пользователь обязуется:

- 2.1.1 Предоставлять Исполнителю всю необходимую информацию для решения Кейса, своевременно реагировать на запросы Исполнителя, касающиеся решения Кейса.

### 2.2 Конечный пользователь вправе:

- 2.2.1 При наличии действующего Сертификата расширенной технической поддержки направлять Исполнителю запросы на разработку новых функций [Smart Monitor](#), либо на доработку существующих.

## 3. ПОРЯДОК И СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 3.1 Настоящий регламент не предусматривает выезд инженера Исполнителя на площадку Конечного пользователя. Все работы Исполнитель выполняет удаленно.
- 3.2 Стоимость и сроки выезда инженера Исполнителя на площадку Конечного пользователя оговариваются отдельными договорами.
- 3.3 При возникновении проблемы, представитель Конечного пользователя направляет запрос с Кейсом по электронной почте по адресу [SMSUP@volgablob.ru](mailto:SMSUP@volgablob.ru) и дублирует запрос по телефону (8442) 23-99-92. В запросе представитель Конечного пользователя обязан указать действующий Ключ расширенной технической поддержки, выданный на имя Конечного пользователя.
- 3.4 Запрос (Кейс) Исполнитель обязан зарегистрировать в течение 2 (двух) часов с момента получения по адресу электронной почты, указанному в п. 3.3.
- 3.5 Для каждого Кейса на разработку или доработку функций программного обеспечения [Smart Monitor](#), зарегистрированного по Сертификату расширенной технической поддержки срок оказания



технической поддержки определяется и согласуется Исполнителем и Конечным пользователем отдельно в переписке по электронной почте. При согласовании Исполнитель объявляет Конечному пользователю примерное количество часов, требующихся для решения Кейса. Исполнитель обязан принять часы, подтвердив их в переписке по электронной почте, либо изменить условия Кейса для уменьшения количества часов.

- 3.6** В соответствии с п.1.2.3, срок выполнения Кейса может быть увеличен или сокращен.
- 3.7** По завершении Кейса, заведенного по Ключу технической поддержки, относящемуся к Сертификату расширенной технической поддержки, Исполнитель сообщает представителю Конечного пользователя количество затраченных на решение Кейса часов, количество оставшихся часов, включенных в Сертификат расширенной технической поддержки. Затраченные на решение кейса часы округляются до 15 минут в большую сторону.
- 3.8** Кейс считается выполненным после подтверждения представителем Конечного пользователя данного факта по электронной почте, либо в случае отсутствия ответа Конечного пользователя в течение 10 (десяти) Рабочих дней с момента запроса Исполнителя о закрытии Кейса.

## 4. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 4.1** Исполнитель не вправе, без письменного согласия Конечного пользователя, сообщать третьим лицам, за исключением работников Исполнителя, информацию, связанную или полученную в связи с оказанием услуг технической поддержки (включая информацию о результатах оказания услуг технической поддержки, оригиналы или копии документов), и использовать ее для каких-либо целей, кроме связанных с выполнением обязательств по Сертификату расширенной технической поддержки (далее - конфиденциальная информация). Письменным согласием считается, помимо бумажной копии, электронное письмо, отправленное представителем Конечного пользователя в адрес Исполнителя.
- 4.2** Исполнитель обязуется обеспечить соблюдение его работниками и привлекаемыми к выполнению Работ третьими лицами требований конфиденциальности.
- 4.3** Исполнитель имеет право раскрывать конфиденциальную информацию государственным органам, уполномоченным запрашивать такую информацию в соответствии с законодательством Российской Федерации, на основании должным образом оформленного запроса на предоставление такой информации. При этом, Исполнитель обязан незамедлительно уведомить Конечного пользователя о поступившем запросе и предпринять все необходимые и допустимые законом действия для предотвращения раскрытия конфиденциальной информации.

## 5. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

- 5.1** Исполнитель не несет ответственность в случае несвоевременного или ненадлежащего исполнения каких-либо своих обязательств по настоящему Регламенту, если такое неисполнение обусловлено исключительно наступлением или действием обстоятельств непреодолимой силы, а именно: наводнение, землетрясение и другие природные стихийные бедствия, объявленные или фактические военные действия, гражданские волнения, а также издание актов государственных органов.