

ГРУППА КОМПАНИЙ



Утверждено приказом
генерального директора ООО «ГЛОБОНЕТ»
№ 18 от 10.01.2022 года



А. С. Александров

ООО "ГЛОБОНЕТ"

Юр. адрес: 355029, г. Ставрополь, ул. Ленина, 394, офис 16

Факт. адрес: 355029, г. Ставрополь, ул. Ленина, 394, офис 16

Тел. 8 (8652) 36-04-63 www.globonet26.ru e-mail: info@globonet26.ru

Регламент технического сопровождения программных продуктов

2022 год

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Термины и определения.	3
2. Порядок приобретения технического сопровождения.	4
3. Порядок получения технического сопровождения.	4
4. Уровни технического сопровождения.	5
5. Дополнительные условия .	6

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

Техническое сопровождение - услуги по сопровождению программного обеспечения, в том числе: консультации по установке, настройке и иные действия, предусмотренные в настоящем регламенте;

Программное обеспечение – программный продукт, указанный в сертификате на техническое сопровождение;

Сертификат на техническое сопровождение – документ, предоставляющий заказчику право на получение технического сопровождения в определенном объеме, сроках и других условиях, определенных настоящим регламентом;

Заказчик – коммерческая организация, либо государственное или муниципальное учреждение, использующее сертификат на техническое сопровождение;

Исполнитель – технические специалисты ООО «ГЛОБОНЕТ»;

Портал технического сопровождения (далее – портал HelpDesk) – интернет ресурс на котором заказчик создает инциденты и отслеживает их статус;

Уровень сопровождения – набор параметров сопровождения, включающий в себя перечень допустимых категорий вопросов, время и каналы приема заявок и другие условия, в соответствии с настоящим регламентом. Применяются три уровня: Старт, Стандарт и Индивидуальный;

Инцидент – запрос на предоставление услуг технического сопровождения через портал HelpDesk;

Система обмена мгновенными сообщениями – канал в системе интернет мессенджера Telegram, предназначенный для консультаций с исполнителем;

Автоматизированная система предоставления инструкций (далее – ТехПод) – программное обеспечение, интегрированное в систему обмена мгновенными сообщениями, предназначенное для предоставления инструкций;

База знаний – раздел на портале HelpDesk со специализированными инструкциями, разработанными исполнителем;

Специализированное программное обеспечение для обеспечения удаленного доступа – прикладное программное обеспечение предоставляющее техническую возможность удаленного подключения исполнителя к программному обеспечению заказчика;

2. ПОРЯДОК ПРИОБРЕТЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ.

Для приобретения сертификата на техническое сопровождение обращайтесь на адрес boldyreva@globonet26.ru.

3. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ.

С даты получения сертификата и в течение срока действия заказчик имеет право обращаться за техническим сопровождением и создавать инциденты в соответствии с настоящим регламентом.

Для регистрации инцидента приоритетным каналом является портал HelpDesk.

При создании инцидента на портале HelpDesk заказчик должен сообщить следующую информацию:

- Краткое наименование инцидента, описывающее неисправность/проблему/вопроса для консультации;
- Максимально подробное описание инцидента, с приложением лог-файлов, скриншотов и других сведений, которые могут способствовать решению инцидента. Так же при необходимости заказчик должен предоставить данные специализированного программного обеспечения для удаленного доступа;

При отсутствии технической возможности создания инцидента на портале HelpDesk и обращению по телефону заказчик, помимо описания инцидента, должен в обязательном порядке сообщить следующую информацию:

- Наименование заказчика;
- Номер сертификата технического сопровождения;
- ФИО заявителя и контактный номер для обратной связи;

Срок действия сертификата исчисляется с момента получения сертификата заказчиком. В течение действия сертификата заказчик может использовать свое право на техническое сопровождение исключительно в отношении указанного в сертификате числа экземпляров программного обеспечения, названия программного обеспечения и в рамках уровня технического сопровождения в соответствии с настоящим регламентом.

Исполнитель оставляет за собой право привлекать к обеспечению технического сопровождения третьих лиц. Ответственность за любые действия третьих лиц перед заказчиком несет исполнитель.

Заказчику может быть отказано в техническом сопровождении по следующим причинам:

- Срок действия сертификата технического сопровождения, приобретенного заказчиком, истек;
- Заказчик требует предоставления услуг, не соответствующих уровню сопровождения, доступного ему в соответствии с сертификатом технического сопровождения;
- Заказчик требует предоставления услуг на программное обеспечение, не прописанное в сертификате технического сопровождения;

4. УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ.

Параметры	Уровень технического сопровождения		
	Старт	Стандарт	Индивидуальный
Количество Запросов	Не ограничено	Не ограничено	Не ограничено
Каналы приема Запросов	Система обмена мгновенных сообщений	Система обмена мгновенных сообщений, HelpDesk	Система обмена мгновенных сообщений, HelpDesk, Телефон
Время регистрации инцидентов (телефон)	---	---	08:00 – 21:00
Время регистрации инцидентов (система обмена мгновенными сообщениями)	24×7	24×7	24×7
Время регистрации инцидентов (HelpDesk)	---	24×7	24×7
Режим обработки инцидентов	09:00 – 18:00 в будние дни	09:00 – 18:00 в будние дни	08:00 – 21:00
Доступ к ТехПод	24×7	24×7	24×7
Доступ к HelpDesk	---	24×7	24×7
Доступ к базе знаний	---	24×7	24×7
Техническое сопровождение по вопросам установки, настройки и обновлению программного обеспечения	Да	Да	Да
Техническое сопровождение по вопросам установки и настройки программного обеспечения сторонних производителей, не входящего в репозиторий операционной системы	Да, в рамках инструкций опубликованных в ТехПод	Да	Да
Техническое сопровождение по вопросам установки и настройки программного обеспечения использующих среду виртуализации	---	Да	Да
Техническое сопровождение по вопросам обеспечения совместимости программного и аппаратного обеспечения при наличии технической возможности	---	Да	Да
Удаленное подключение к программному обеспечению заказчика для решения инцидента	---	Да	Да

Выезд исполнителя на объект заказчика для решения инцидента	---	---	Да
Включение пакетов в дистрибутив операционной системы по инициативе заказчика (при согласовании с правообладателем)	---	---	Да
Выделенный технический специалист исполнителя	---	---	Да
Подготовка инструкций для пуско-наладки программного обеспечения по инициативе заказчика	---	Да	Да

Время реакции на инцидент:

Канал регистрации инцидента	Уровень технического сопровождения «Старт»	Уровень технического сопровождения «Стандарт»	Уровень технического сопровождения «Индивидуальный»
Система обмена мгновенных сообщений	Не более 2 часов	Не более 1 часа	Не более 30 минут
Портал HelpDesk	---	Не более 1 часа	Не более 30 минут
Телефон	---	---	В режиме реального времени

5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ.

Исполнитель не несет ответственности перед заказчиком, либо третьими лицами за отказ работоспособности прикладного программного обеспечения не совместимого с используемой заказчиком операционной системы.

Исполнитель не несет ответственности перед заказчиком, либо третьими лицами за нарушение авторских прав заказчиком при нарушении лицензионного соглашения/договора между заказчиком и правообладателем программного обеспечения.

При любых обстоятельствах ответственность исполнителя в соответствии со статьей №15 ГК РФ ограничено стоимостью сертификата технического сопровождения, по которому оказывались услуги, в отношении которых возникло требование.

Исполнитель имеет право вносить изменения в настоящий регламент с предварительным уведомлением заказчиков о таких изменениях через портал HelpDesk и систему обмена мгновенных сообщений за 30 дней до вступления изменений в силу. Продолжение использования услуг означает согласие заказчика с новой редакцией регламента.