

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор

АО "Атомик Софт"

В.Е. Одегов

«11» января 2017



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "АТОМИК СОФТ"
(АО "Атомик Софт")



РЕГЛАМЕНТ оказания услуг технической поддержки

страниц 12

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
2	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
3	ПАКЕТЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	6
3.1	Базовый пакет	6
3.2	Стандартный пакет	7
4	ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ	8
5	ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	9
6	ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ	10
6.1	Правила написания запросов на техническую поддержку.....	10
7	ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ	11
8	ЦЕНОВАЯ ПОЛИТИКА	12

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

- Программное обеспечение** – программа или программный комплекс для ЭВМ;
- Пользователь** – физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица, обладателя лицензии на использование программного обеспечения АО "Атомик Софт";
- Инцидент** – ситуация, не являющаяся частью штатного функционирования программного обеспечения;
- Критический инцидент** – инцидент, который приводит к неработоспособности или к существенному ухудшению работоспособности программного обеспечения, что вызывает остановку ключевых бизнес-процессов;
- Некритичный инцидент** – все остальные инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и функционал программного обеспечения;
- Обращение** – сообщение Пользователя, отправленное в адрес службы технической поддержки, которое составлено в соответствии с требованиями настоящего Регламента;
- Время реакции** – период времени от получения обращения Пользователя до принятия обращения группой технической поддержки, что подтверждается ответным письмом по электронной почте или звонком по телефону (запрос информации по существу обращения (в этом случае, время реакции увеличивается на время ответа Пользователя); предоставление консультации, рекомендаций или готового решения, если проблема известная; оповещение о регистрации инцидента и о начале работ по его решению);
- Версия компонента** – каждый компонент Альфа платформы имеет свою версию. Развитие компонента (незначительное улучшение функциональности, исправление дефектов) ведется в рамках одной версии. Полная версия компонента включает в себя номер версии компонента и порядковый номер выпуска в рамках данной версии. Версия компонента меняется при существенном обновлении функциональности, не чаще одного раза в год. Обратная совместимость конфигураций разных версий не гарантируется;
- Текущая версия компонента** – актуальная на каждый момент времени версия компонента. Пользователю поставляется последняя официально выпущенная версия на момент поставки (текущая версия на момент поставки);
- Используемая версия** – версия компонента, установленная у Пользователя.

1 Область применения

Настоящий документ содержит условия и порядок предоставления услуг по технической поддержке пользователей программного обеспечения разработки АО "Атомик Софт".

2 Общие положения

1 Настоящий Регламент устанавливает порядок оказания услуг по технической поддержке программного обеспечения группой технической поддержки АО "Атомик Софт" (далее – Исполнитель).

2 Техническая поддержка доступна всем Пользователям программного обеспечения АО "Атомик Софт".

3 Объем услуг технической поддержки определяется в соответствии с Пакетом услуг, приобретенным Пользователем.

4 Исполнитель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящий Регламент с обязательным уведомлением Пользователей путем опубликования нового Регламента на официальном сайте Исполнителя www.automiq.ru.

3 Пакеты технической поддержки

АО "Атомик Софт" предоставляет два пакета технической поддержки:

1 Базовый – бесплатный пакет услуг технической поддержки, доступный всем Пользователям.

2 Стандартный – платный пакет услуг, доступный Пользователям, заключившим договор технической поддержки.

На все продукты АО "Атомик Софт" предоставляется гарантия. Гарантийный срок устанавливается равным 12 месяцев со дня приобретения лицензий на использование программного обеспечения. На период действия гарантийного срока услуги технической поддержки предоставляются бесплатно в объеме пакета «Стандартный».

3.1 Базовый пакет

Пакет услуг предоставляется бесплатно.

Срок действия пакета – бессрочно.

Пакет не требует заключения каких-либо соглашений и договоров и автоматически начинает действовать в случаях:

- 1 Истечение гарантийного срока, если Пользователь не приобрел пакет «Стандартный».
- 2 Истечение срока действия пакета «Стандартный».

Услуги пакета предоставляются в рабочие дни с 08:00 до 17:00 по томскому (GMT +7) времени (режим 9/5).

Перечень услуг, предоставляемых в рамках пакета:

- 1 Прием обращений по телефону, электронной почте.
- 2 Прием предложений по улучшению продукта.
- 3 Консультирование по установке и использованию продукта.
- 4 Информирование о доступных обновлениях продукта.
- 5 Предоставление исправлений критических инцидентов, обнаруженных в ходе эксплуатации.

Правила обновления версий компонентов Альфа платформы в рамках пакета «Базовый»:

- 1 Обновление в рамках используемой версии компонента - 50% от стоимости лицензий.
- 2 Обновление компонента с переходом на новую версию - 100% от стоимости лицензий.

Примечание: Обновление ПО не является условием для предоставления новой гарантии и не приравнивается к заключению договора технической поддержки.

В случае обнаружения дефекта пользователем применяются следующие правила (выбор варианта предоставляется пользователю):

- 1 Если дефект описан впервые:
 - 1.1 обновление в рамках используемой на объекте версии – бесплатно;
 - 1.2 обновление до текущей на момент исправления дефекта версии компонента - 30% от стоимости лицензии;
- 2 Если дефект ранее описан другим пользователем – по общим правилам обновления компонентов. Бесплатное обновление не предоставляется.

Данные положения применяются только при обнаружении критических инцидентов. Предоставление исправлений некритических инцидентов производится по правилам обновления компонентов. Скидка может предоставляться по решению Исполнителя.

В рамках действия пакета Исполнитель гарантирует время реакции на обращение в зависимости от степени критичности инцидента:

- критичный – 10 (десять) рабочих дней;
- некритичный – 15 (пятнадцать) рабочих дней.

3.2 Стандартный пакет

Пакет услуг предоставляется при заключении договора на оказание услуг технической поддержки.

Действие пакета начинается:

- 1 В первый день по истечении гарантийного срока.
- 2 На следующий день после окончания действия предыдущего договора.
- 3 В первый день заключения договора, если истек гарантийный срок или нет действующего договора.

Срок действия пакета определяется договором и может составлять от одного года и более.

Услуги пакета предоставляются в рабочие дни с 05:00 до 17:00 по московскому времени (режим 12/5).

Перечень услуг, предоставляемых в рамках пакета:

- 1 Прием обращений по телефону, электронной почте.
- 2 Прием предложений по улучшению продукта.
- 3 Консультирование по установке и использованию продукта.
- 4 Консультирование по дополнительному функционалу продукта.
- 5 Разработка рекомендаций по обращению.
- 6 Информирование о доступных обновлениях продукта.
- 7 Предоставление исправлений, обновлений и новых версий продукта.
- 8 Предоставление отладочных версий продукта.
- 9 Доступ к личному кабинету на web-портале Исполнителя.
- 10 Предоставление специальных условий на приобретение новых лицензий.

В рамках действия пакета Исполнитель гарантирует время реакции на обращение в зависимости от степени критичности инцидента:

- критичный – в день обращения;
- некритичный – 3 (три) рабочих дня.

4 Обязательства Исполнителя

В рамках оказания услуг технической поддержки Исполнитель обязуется:

- 1 Обеспечивать предоставление технической поддержки продуктов АО "Атомик Софт" с надлежащим качеством и в соответствии с установленными в настоящем Регламенте сроками.
- 2 Регистрировать обращение Пользователя в собственной системе управления инцидентами, возвращая Пользователю по электронной почте ответ с номером зарегистрированного обращения для идентификации обращения.
- 3 Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу Пользователя.
- 4 При определении причины обращения как ошибки программного обеспечения и подтверждения этого факта Исполнителем предоставлять Пользователю информацию для решения инцидента, а именно:
 - 4.1 информацию об имеющейся версии продукта, в которой устранена ошибка;
 - 4.2 информацию об имеющемся обновлении продукта, которое устраняет ошибку;
 - 4.3 информацию о планируемых сроках выпуска версии продукта (обновления продукта) для устранения ошибки.
- 5 Предоставлять ответы по обращению Пользователя, а именно:
 - 5.1 готовое решение или рекомендации для решения заданных вопросов;
 - 5.2 консультации по продукту;
 - 5.3 доступ к онлайн-ресурсам, содержащим информацию по известным проблемам, рекомендациям и решениям типовых проблем.
- 6 Предоставлять доступ Пользователю в личный кабинет web-портала (в рамках действия пакета услуг «Стандартный»).

5 Обязательства Пользователя

Пользователь обязуется:

- 1 Эксплуатировать продукт в соответствии с документацией на него.
- 2 Направлять обращения по технической поддержке с адреса электронной почты организации, на которую зарегистрирована услуга «Техническая поддержка».
- 3 При обращении за технической поддержкой предоставлять информацию, которая максимально полно и доступно описывает возникшую ситуацию, руководствуясь общепринятыми правилами написания запросов при обращении за технической поддержкой.
- 4 Выполнять в полном объеме все рекомендации группы технической поддержки и своевременно предоставлять запрашиваемую информацию в рамках решения обращений.

6 Порядок обращения за технической поддержкой

Пользователь обращается в группу технической поддержки Исполнителя путем направления обращения с указанием идентифицирующей Пользователя информации.

В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию, сотрудник группы технической поддержки имеет право не оказывать такому Пользователю услуг по технической поддержке.

Обращение в группу технической поддержки может быть осуществлено следующими способами:

- 1 По электронной почте – support@automiq.ru.
- 2 По телефону – +7 (3822) 46-95-70 (обращения принимаются в рабочие дни с 05:00 до 17:00 по московскому времени).
- 3 С помощью онлайн-сервиса на официальном сайте Исполнителя – www.automiq.ru/Support.
- 4 В личном кабинете web-портала Исполнителя – <https://support.automiq.ru>.

Доступ к личному кабинету web-портала предоставляется только Пользователям с действующим пакетом услуг «Стандартный».

6.1 Правила написания запросов на техническую поддержку

Обращение Пользователя должно содержать:

- 1 Контактные данные представителя компании Пользователя.
- 2 Название продукта.
- 3 Номер версии продукта.
- 4 Полное и четкое описание проблемы:
 - 4.1 как проблема проявляется;
 - 4.2 описание, текст ошибки, снимок экрана (screenshot);
 - 4.3 какие действия приводят к проявлению проблемы;
 - 4.4 какие изменения в инфраструктуре или настройках программного обеспечения производились в последнее время.
- 5 Результат выполнения команды msinfo (пример: msinfo32 /nfo C:\server.nfo).
- 6 Журналы Windows Event Log:
 - 6.1 Application (Приложение);
 - 6.2 System (Система).

7 Порядок оказания услуг по технической поддержке

Если обращение Пользователя содержит несколько ситуаций, то на каждую из них регистрируется отдельный инцидент.

Обращения за поддержкой обрабатываются следующим образом:

- 1 Подтверждение получение запроса по электронной почте.
- 2 Регистрация обращения в системе управления инцидентами и присвоение ему регистрационного номера.
- 3 Определение критичности инцидента (первоначально установленный уровень критичности может быть изменен при изучении инцидента).
- 4 Подготовка ответа на обращение (реакция Исполнителя) в течение времени реакции в соответствии с уровнем критичности инцидента и действующим пакетом услуг. Ответ на обращение может содержать:
 - 4.1 запрос дополнительной информации для точного определения причины инцидента (в этом случае время решения инцидента увеличивается на время предоставления запрашиваемой информации Пользователем);
 - 4.2 ответ по существу обращения (предоставление запрашиваемой информации, предоставление консультации, рекомендаций или готового решения, если проблема известная);
 - 4.3 подтверждение регистрации инцидента и начала работ по его решению с указанием сроков выпуска обновления, содержащего исправление.
- 5 Предоставление исправления, обновления или новой версии, устраняющего ошибку.

При отсутствии реакции Пользователя на предложенное решение или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) рабочих дней, обращение может считаться более не актуальным. В таком случае работа Исполнителя над решением инцидента прекращается. При поступлении от Пользователя информации по закрытому таким способом обращению регистрируется новое обращение, а старое связывается с новым.

Услуги технической поддержки не предоставляются в случаях:

- 1 Нарушены условия лицензионного соглашения.
- 2 Отказ представителя компании Пользователя от предоставления информации, идентифицирующей Пользователя, объект использования или используемые ключи защиты программного обеспечения Альфа платформа.
- 3 Обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

8 Ценовая политика

Стоимость пакета «Стандартный» определяется от суммы приобретенных лицензий в размере:

- 1 20% при заключении договора сроком на 1 год;
- 2 17% в год при заключении договора сроком на 2 года;
- 3 14% в год при заключении договора сроком на 3 и более лет.

При заключении договора технической поддержки в случае, если используемая мажорная версия отличается от мажорной версии текущего релиза, стоимость будет составлять 100% от стоимости лицензий. В случае пролонгации договора технической поддержки (без разрыва) данное требование не учитывается.