РЕГЛАМЕНТ

оказания базовой технической поддержки по продуктам

Smart Monitor

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 базовой 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.

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:

1.2.4.1. исправлением обнаруженных ошибок в работе модулей программного продукта Smart Monitor;

1.2.4.2. получением актуальных обновлений модулей программного продукта Smart Monitor.

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 базовой технической поддержки запрашивать у Исполнителя и получать актуальные обновления модулей программного продукта Smart Monitor, на которые Конечному пользователю предоставлены неисключительные права.

2.2.2. При наличии действующего Сертификата базовой технической поддержки запрашивать у Исполнителя исправления обнаруженных ошибок в работе модулей программного продукта Smart Monitor, на которые Конечному пользователю предоставлены неисключительные права.

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 и дублирует запрос по телефону (8442)23-99-92. В запросе представитель Конечного пользователя обязан указать действующий Ключ базовой технической поддержки, выданный на имя Конечного пользователя.

3.4. Запрос (Кейс), отправленный в Рабочие Дни с 9.00 до 17.30, Исполнитель обязан зарегистрировать в течение 2 (двух) часов с момента получения по адресу электронной почты, указанному в п. 3.3.

3.5. Зарегистрированный Кейс по устранению недостатков модулей программного обеспечения Smart Monitor должен быть должен быть обработан в течение 36 (Тридцати шести) Рабочих часов с момента регистрации. В процессе обработки Кейса должна быть дана обратная связь по срокам устранения недостатка, а также по возможности предложено альтернативное решение, не влияющее на устранение причин ее возникновения (workaround).

3.6. В соответствии с п.1.2.5, срок выполнения Кейса может быть увеличен или сокращен.

3.7. 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 базовой 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.