

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

На основании Регламента оказания технической поддержки (далее – **Регламент**) Общество с ограниченной ответственностью «Облачная платформа аутсорсинга» (далее – **Исполнитель**) оказывает услуги по адаптации, модификации и сопровождению Программного комплекса «Личный кабинет сотрудника» (далее – **Услуги**).

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. Облачная Платформа (Платформа)** – комплекс взаимосвязанных программных компонентов, предоставляющий право использования разработанных Исполнителем прикладных решений и сервисов.
- 1.2. Программный комплекс «Личный кабинет сотрудника» (далее – Продукт)** – прикладной компонент Платформы, зарегистрированный в соответствии с законодательством Российской Федерации, программа для ЭВМ «WiseAdvice: Личный кабинет сотрудника» (свидетельство № 2022616068 от 04.04.2022 г.).
- 1.3. Исполнитель** - ООО «Облачная платформа аутсорсинга» (ИНН 7731386419), являющееся разработчиком Продукта и обладающее исключительными правами на него. Оказание Услуг Исполнителем является коммерциализацией результатов его исследований и разработок, созданных в рамках участия в проекте «Инновационный центр «Сколково» (свидетельство серия 10 №0002365 от 26.10.2017 года, запись в реестре №1121954), а также для осуществления дополнительных исследований и разработок с целью получения инноваций.
- 1.4. Партнер** - юридическое лицо, заключившее Партнерский лицензионный договор, предоставляющий указанному лицу право использования Продукта на условиях простой (неисключительной) лицензии установленными способами.
- 1.5. Клиент** – юридическое лицо, заключившее Лицензионный/Сублицензионный договор, предоставляющий указанному лицу право использования Продукта на условиях простой (неисключительной) лицензии установленными способами.
- 1.6. Пользователь** – физическое лицо - работник Партнера/Клиента или лицо, имеющее с Клиентом гражданско-правовые отношения, которому Клиент предоставляет право непосредственного использования Продукта.
- 1.7. Договор технической поддержки (далее – Договор)** – соглашение, заключенное между Исполнителем и Клиентом, касающееся платной технической поддержки Продукта на абонентской основе.
- 1.8. Тариф** – выбранный Клиентом пакет услуг в рамках Договора.
- 1.9. Заявитель** – уполномоченное лицо Партнера/Клиента, имеющее право формировать обращение в службу технической поддержки Исполнителя.
- 1.10. Заявка** – обращение в службу технической поддержки Исполнителя, осуществленное уполномоченным лицом (далее – Заявителем) в порядке и виде, определенных Регламентом (Раздел 5).
- 1.11. Некоммерческое обслуживание** – уровень обслуживания Партнеров, а также Клиентов, не заключивших Договор, но имеющих действующий Лицензионный/Сублицензионный договор.
- 1.12. Коммерческое обслуживание** – уровень обслуживания Клиентов, заключивших Договор в соответствии с выбранным Тарифом.
- 1.13. SLA (Service Level Agreement)** – документ, описывающий параметры оказания Услуги (сроки обработки Заявки).

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1.** В рамках Услуг решаются вопросы, определенные Регламентом согласно установленным уровням обслуживания. Предоставление Услуг гарантирует качественное и своевременное решение вопросов, связанных с эксплуатацией Продукта. Техническая поддержка осуществляется только для Продукта актуальной версии.
- 2.2.** Решение вопросов, не связанных с работой Продукта, в рамки Услуг не входят. Техническая поддержка не касается вопросов сопровождения специализированных программных продуктов сторонних разработчиков, если только эти вопросы не связаны с ошибками и проблемами в работе продукта, разработчиком которого является Исполнитель.
- 2.3.** Исполнитель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения (дополнения) в Регламент. Информация о внесении изменений (дополнений) в Регламент и очередная версия Регламента, включающая указанные изменения (дополнения), размещается на сайте по адресу <https://padocs.empldocs.app/>.
- 2.4.** Служба технической поддержки Продукта оказывает помощь Пользователям в рамках Коммерческого и Некоммерческого обслуживания.
- 2.5.** Перед подачей Заявки в службу технической поддержки Заявителю необходимо изучить информацию по интересующему вопросу в документации, руководствах, FAQ, размещенных на сайте по адресу <https://padocs.empldocs.app/>. Если аналогичный вопрос описан в документации, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на раздел документации, руководства или FAQ.

3. УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Общие условия:

- 3.1.1.** Все Заявки классифицируются по:
- уровням обслуживания (Коммерческое/Некоммерческое);
 - тарифам;
 - категориям поддержки (оперативная/стандартная).
- 3.1.2.** Режим работы службы технической поддержки:
- в рабочие дни с 10.00 до 18.00 по часовому поясу GMT+3 (Москва);
 - в выходные и праздничные дни Услуги не оказываются.
- 3.1.3.** Заявки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок обработки Заявки определяется установленным уровнем обслуживания. Вне очереди могут обрабатываться Заявки с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. Время решения вопроса по Заявке может зависеть от сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки Продукта.
- 3.1.4.** Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала Продукта, передаются для решения в отдел разработки Продукта с последующим выпуском обновления Продукта. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом, который будет размещаться Исполнителем на портале Клиента и/или Партнера в согласованные Сторонами сроки.
- 3.1.5.** Адаптация Продукта под обновление 1С:Предприятия определяется детально: для каждой версии и конфигурации – от 2 месяцев до 1 года, каждый релиз – от 1 недели до 1 месяца.
- 3.1.6.** Служба технической поддержки не может гарантировать соблюдение предварительно установленного срока решения проблемы, так как на него могут влиять различные факторы, например, своевременность и полнота ответов Заявителя, необходимость подготовки и выпуска обновления Продукта и иные факторы, находящиеся вне зоны контроля Исполнителя.
- 3.1.7.** Срок обработки определяется общей загрузкой службы технической поддержки и может быть меньше заявленных в Регламенте

параметров. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу по получению Заявки или дополнительной информации от Заявителя или Пользователя.

3.2. Уровни обслуживания:

УРОВЕНЬ ПОДДЕРЖКИ	ПАРТНЕРЫ/ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА	КОММЕРЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА
Поддержка обращений от пользователей с ролью	«Администратор системы»	«Администратор системы», «Кадровый специалист», «Сотрудник» и другие роли, согласованные с Исполнителем
Оперативная поддержка: полностью невозможна работа системы автоматизации на базе Продукта, обнаружена критическая ошибка в работе Продукта	Максимальное время обработки обращения - 6 рабочих часов	Максимальное время обработки обращения - 4 рабочих часа
Стандартная поддержка: проблемы, возникшие при работе Продукта, и общие вопросы установки и настройки Продукта	Максимальное время обработки обращения - 12 рабочих часов	Максимальное время обработки обращения - 8 рабочих часов
Привлечение разработчиков к проблеме	-	+

4. КРУГ РЕШАЕМЫХ ЗАДАЧ (КОММЕРЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ)

П/П	ВОПРОСЫ, КОТОРЫЕ РЕШАЮТСЯ В РАМКАХ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	ВОПРОСЫ, КОТОРЫЕ НЕ РЕШАЮТСЯ В РАМКАХ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
4.1.	Вопросы установки и настройки	
	Настройка Продукта, а также консультации по настройке оказываются в объеме руководства по установке, размещенного по адресу https://padocs.empldocs.app/	Установка и развёртывание программного Продукта на сервере Клиента
	Типовые проблемы (на стандартной конфигурации Продукта), возникающие при установке и эксплуатации Продукта	Диагностика и непосредственная настройка серверного ПО на компьютере или сервере Клиента
		Оптимизация программного кода, программных компонентов или модулей Продукта
4.2.	Вопросы обновления Продукта	
	Обновление Продукта и настройка его работы на сервере Клиента	Настройка рабочих мест, сервера и серверного ПО для выполнения обновлений и решение вопросов, связанных с ними
	Оказание помощи в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновлений	
4.3.	Ошибки Продукта	
	Устранение ошибок, возникающих в процессе эксплуатации. Восстановление работы Продукта в случае, если к утрате его работоспособности привёл сбой в его текущей работе	Устранение ошибок установки Продукта*
	Оказание консультаций в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе Продукта	Устранение ошибок базы данных*
	Проведение диагностики с целью установления факта ошибки в работе Продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях	Поиск и решение проблем настройки сервера и серверного ПО, которые препятствуют корректной установке обновлений*
4.4.	Вопросы разработки	
	Разъяснение общих вопросов интеграции Продукта с другими системами с использованием руководства и документации по Продукту	Пояснение общих вопросов программирования
	Решение конкретных задач с заданной логикой	Диагностика программных решений и созданных программных компонентов
		Разработка компонентов по заказу
		Разработка модулей Продукта по заказу
		Кастомизация отчетов, шаблонов и программных компонентов
	Изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач	
	Разработка модулей, шаблонов, алгоритмов.	Пожелания по разработке соответствующих приложений принимаются отделом технической поддержки с возможным последующим включением в стандартную поставку Продукта. Срок выполнения не определен
4.5.	Теоретические вопросы работы с системой	
	Разъяснения, касающиеся функционала модулей Продукта, если соответствующее описание отсутствует в документации	Разъяснение вопросов, касающихся требований законодательства и порядка ведения учета
	Разъяснение вопросов лицензирования Продукта (например, количество пользователей, решение вопроса о передаче права пользования Продукта в рамках сублицензии и т.д.)	Советы и рекомендации (консалтинговые услуги) для решения существующих вопросов ведения учета с применением Продукта
	Разъяснение вопросов (на стандартной конфигурации Продукта) настройки сервера в случае возникновения затруднений при работе с соответствующей документацией и руководствами	
	Разъяснение вопросов настройки безопасности при использовании Продукта	
	Прием пожеланий и идей по совершенствованию функционала Продукта	
	Работа с документацией, пополнение документации	

* В рамках технической поддержки осуществляется выдача только общих рекомендаций в соответствии с руководством по установке и документацией по Продукту. Предлагаются уже известные методы решения аналогичных проблем.

5. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК

5.1. Основанием для оказания Услуги является Заявка:

5.1.1. Заявитель формирует Заявку посредством направления письма на электронный адрес support@empldocs.ru;

5.1.2. В ответ на Заявку Исполнитель высылается письмо с подтверждением ее получения и уникальным идентификатором (ID), под которым она зарегистрирована (ID необходимо сохранять в заголовке письма во время последующей переписки со службой технической поддержки по данному вопросу. На основании ID письма автоматически добавляются к исходной Заявке);

5.1.3. Заявка обрабатывается Исполнителем в сроки, указанные в Разделе 3. В рамках одной Заявки может решаться только одна проблема;

5.1.4. Если обращение имеет формализованное решение, то в срок обработки обращения включается предоставление решения. Во всех иных случаях Исполнитель производит эскалацию на следующие уровни поддержки, при этом в сроки обработки обращения Исполнитель обязуется предоставить описание состава Услуг, а также сроки выполнения Услуг. После завершения оказания Услуг Заявка переводится в конечный статус и ожидает подтверждения решения от Клиента и/или Партнера.

5.2. Требования к Заявке.

Заявка должна включать следующую информацию:

- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
- ИНН организации, на которую приобретена лицензия (Лицензиат/сублицензиат);
- Номер используемой версии Продукта и редакция;
- Скриншоты ошибки в форматах JPG, GIF, PNG, TIFF, при использовании формата BMP следует использовать программы архиватора – RAR, ZIP.

Дополнительно Исполнитель может запросить иную информацию, необходимую для выявления и ликвидации проблемы.

5.3. В случае несоответствия установленным порядку и требованиям в п.5.1.,5.2., Заявка отклоняется Исполнителем и возвращается Заявителю на уточнение.

5.4. Техническая поддержка НЕ оказывается посредством использования неавторизованных каналов связи (например, телефон, системы мгновенного обмена сообщениями). Вопросы, заданные через неавторизованные каналы, не являются Заявками и не регистрируются в системе технической поддержки. Подобные мессенджеры могут рассматриваться Заказчиком исключительно как каналы для неформальных коммуникаций.

5.5. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-документации по Продукту, на руководства (которые можно скачать), раздел FAQ (<https://padocs.empldocs.app/>).

5.6. Решение вопросов по Заявке может быть отложено или невозможно по следующим причинам:

- невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к программному продукту Пользователя;
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для Продукта;
- Пользователем выполнены действия с нарушением технических требований по установке и использованию Продукта (внесены изменения в ядро Продукта, устаревшая версия Продукта и т.п.);
- вопрос выходит за рамки технической поддержки (Раздел 4);
- вопрос задан некорректно / обсуждение вопроса проводится не конструктивно / решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по Заявке.

5.7. В случае работы по Заявке, отправленной по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Заявка считается принятой только, если Заявитель получил письмо о регистрации с уникальным номером заявки. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в системе технической поддержки.

6. ОТДЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ КОММЕРЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

6.1. Оказание Услуг в рамках Коммерческого обслуживания осуществляется на основании Заявок согласно Разделу 5.

6.2. Указанная информация в пункте 5.2 может использоваться для идентификации Пользователя и присвоения соответствующего уровня обслуживания (SLA). Заявка будет принята в коммерческий SLA только в случае, если письмо отправлено с адреса Заявителя, который указан в Договоре.

6.3. При получении Заявки Исполнителем Стороны фиксируют:

- оценку трудозатрат сотрудников технической поддержки;
- состав Услуг;
- стоимость;
- сроки реализации.

6.4. В случае невозможности определения параметров Заявки, указанных в п. 5.2, Услуги не подлежат заблаговременной оценке по срокам и стоимости и оплачиваются по факту отработанного службой технической поддержки времени.

6.5. Заявки, трудозатраты по которым составляют менее 1 часа, с Клиентом не согласовываются.

6.6. После согласования Заявки с Клиентом, специалисты технической поддержки приступают к оказанию Услуг в срок, установленный в Заявке, либо иной согласованный с Клиентом срок (при этом, крайний срок начала реализации Заявки - не позднее, чем в течение 3 рабочих дней с момента согласования Заявки с Клиентом).

6.7. В случае, если для решения проблемы требуются определенные действия на компьютере / сервере Пользователя, сотрудник технической поддержки Исполнителя запросит авторизационные данные на временный административный доступ к программному продукту и лицензионный ключ Продукта. Сразу после закрытия проблемы Заявитель должен изменить данные авторизации или деактивировать временные пароли, предоставленные Исполнителю. Исполнитель не несет ответственность за сохранность информации после закрытия Заявки.

6.8. Фактическое время оказания Услуг округляется до 0,5 часа в большую сторону. Минимальный оплачиваемый объем разового оказания Услуг составляет 30 минут.