

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» (Продукт)** – прикладной компонент Платформы, зарегистрированный в соответствии с законодательством Российской Федерации, программа для ЭВМ «WiseAdvice: Личный кабинет сотрудника» (свидетельство № 2022616068 от 04.04.2022г.).
- 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» (уведомление 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 Клиента или лицо, имеющее с Клиентом гражданско-правовые отношения, которому Клиент предоставляет право непосредственного использования Продукта.
- 1.7. Договор технической поддержки (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. Заявка** – обращение в службу технической поддержки Исполнителя, осуществленное уполномоченным лицом (далее – Заявителем) в порядке и виде, определенных Регламентом (раздел 5).
- 1.10. Некоммерческое обслуживание** – уровень обслуживания Партнеров, а также Клиентов, не заключивших Договор, но имеющих действующий Лицензионный/Сублицензионный договор.
- 1.11. Коммерческое обслуживание** – уровень обслуживания Клиентов, заключивших Договор в соответствии с выбранным Тарифом.
- 1.12. SLA (Service Level Agreement)** – документ, описывающий параметры оказания Услуги (сроки реакции на Заявку).

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 для 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 проектов 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 проблема аналогична ситуации, описанной в документации, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на раздел документации, руководства, или FAQ.

3. УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Общие условия:

- 3.1.1. Все Заявки классифицируются по:
- уровням обслуживания (Коммерческое обслуживание/Некоммерческое обслуживание);
 - 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 реакции на Заявку 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.

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. Служба технической поддержки не может гарантировать соблюдение предварительно установленного срока решения проблемы, т.к. 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.

3.1.6. Срок реакции 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. Для Партнеров предоставляются следующие уровни поддержки:

3.2.1. Партнеры: экстренная поддержка:

- решаются вопросы экстренного характера: если в результате работы (но не по вине самого Партнера) становится полностью невозможной работа системы автоматизации на базе Продукта;
- если обнаружена критическая ошибка в работе Продукта (и подтверждена сотрудниками Исполнителя), оказывается консультация по восстановлению нормальной работы системы.

Максимальное время реакции на обращение – **4 рабочих часа**.

3.2.2. Партнеры: стандартная поддержка:

- рассматриваются проблемы, возникшие при работе Продукта;
- вопросы работы Продукта, в случае если функция (или метод) не описаны в документации, руководствах, FAQ, размещенных на сайте по адресу <https://padocs.empldocs.app/>, либо поведение функции (или метода) отличается от документированного;
- общие вопросы установки и настройки Продукта.

Максимальное время реакции на обращение – **8 рабочих часов**.

3.3. Для Клиентов на Некоммерческом обслуживании предоставляются следующие уровни поддержки:

3.3.1. экстренная поддержка:

- решаются вопросы экстренного характера: если в результате работы (но не по вине Клиента) становится полностью невозможной работа системы автоматизации на базе Продукта;
- если обнаружена критическая ошибка в работе Продукта (и подтверждена сотрудниками Исполнителя), оказывается консультация по восстановлению нормальной работы системы.

Максимальное время реакции на обращение – **4 рабочих часа**.

3.3.2. стандартная поддержка:

- рассматриваются проблемы, возникшие при работе Продукта;
- решаются вопросы работы Продукта, в случае если функция (или метод) не описаны в документации, либо поведение функции (или метода) отличается от документированного;
- решаются общие вопросы установки и настройки Продукта.

Максимальное время реакции на обращение – **8 рабочих часов**.

Поддержка оказывается по вопросам общего использования Продукта. Не рассматриваются вопросы, связанные с нетиповыми настройками Продукта.

Для обращения на линию технической поддержки потребуется отправить письмо на эл. адрес: support@empldocs.ru с указанием наименования организации и ИНН организации, по которой приобретена лицензия (если лицензия приобреталась на несколько организаций, указывается головная организация) с подробным описанием вопроса и приложением скриншотов ошибок (по возможности).

3.4. Для Клиентов на Коммерческом обслуживании предоставляются следующие уровни поддержки:

3.4.1. экстренная поддержка:

- решаются вопросы экстренного характера:
- если в результате сбоя (но не по вине Клиента) становится полностью невозможной работа системы автоматизации на базе Продукта;
- если обнаружена критическая ошибка в работе Продукта (и подтверждена сотрудниками Исполнителя) - оказывается консультация по восстановлению нормальной работы системы.

Максимальное время реакции на обращение – **4 рабочих часа**.

3.4.2. стандартная поддержка:

- рассматриваются проблемы, возникшие при работе Продукта;
- вопросы разработки с использованием API в случае, если функция (или метод) не описаны в документации, либо поведение функции (или метода) отличается от документированного;
- решаются общие вопросы установки и настройки Продукта на сервере.

Максимальное время реакции на обращение – **8 рабочих часов**.

Поддержка оказывается по вопросам общего использования Продукта.

Для обращения на линию технической поддержки потребуется отправить письмо на эл. адрес: support@empldocs.ru с указанием наименования организации и ИНН организации, по которой приобретена лицензия (если лицензия приобреталась на несколько организаций, указывается головная организация) с подробным описанием вопроса и приложением скриншотов ошибок (по возможности).

4. КРУГ РЕШАЕМЫХ ЗАДАЧ

№П/П	ВОПРОСЫ, КОТОРЫЕ РЕШАЮТСЯ В РАМКАХ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	ВОПРОСЫ, КОТОРЫЕ НЕ РЕШАЮТСЯ В РАМКАХ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
4.1.	Вопросы установки и настройки	
	Установка Продукта на сервере (некоммерческая поддержка, коммерческая поддержка). Консультации оказываются в объеме руководства по установке, размещенное по адресу https://padocs.empldocs.app/ .	Установка программного Продукта на сервере
	Типовые проблемы (на стандартной конфигурации Продукта), возникающие при установке.	Обновление Продукта и настройка его работы на сервере и рабочих станциях
	Выбор серверного оборудования и ПО. Список рекомендаций также приводится в соответствующих разделах документации по Продукту	Диагностика серверного ПО на компьютере или сервере Клиента
	Использование средств переноса при настройке развертывания, настройке Продукта, переносе Продукта с локального сервера на удаленный	
4.2.	Вопросы улучшения производительности	
	Выбор серверного оборудования и ПО для обеспечения работы Продукта	Непосредственная настройка ПО на компьютерах и серверах Пользователей.
	Настройка ПО в рамках руководства (консультации)	Диагностика и тестирование работы ПО на серверах Клиента
		Оптимизация программного кода, программных компонентов или модулей Продукта
4.3.	Вопросы обновления Продукта	
	Выявление и решение проблем, связанных с лицензионным ключом при обновлении Продукта	Настройка рабочих мест, сервера и серверного ПО для выполнения обновлений и решение вопросов, связанных с ними

№П/П	ВОПРОСЫ, КОТОРЫЕ РЕШАЮТСЯ В РАМКАХ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	ВОПРОСЫ, КОТОРЫЕ НЕ РЕШАЮТСЯ В РАМКАХ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
	Оказание помощи в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновлений	
4.4.	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. 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
	Оказание консультаций в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе Продукта	Устранение ошибок базы данных. В рамках технической поддержки осуществляется выдача только общих рекомендаций и известных методов устранения проблем
	Проведение диагностики с целью установления факта ошибки в работе Продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях	Решение проблем серверной настройки, которые препятствуют корректной установке обновлений. Установка обновлений. В рамках технической поддержки осуществляется выдача только общих рекомендаций и известных методов устранения проблем.
		Решение вопросов поиска и устранения ошибок в работе серверного ПО
4.5.	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. (Кроме случаев исправления ошибок в работе Продукта)
		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
4.6.	Теоретические вопросы работы с системой	
	Разъяснения, касающиеся функционала модулей Продукта, если соответствующее описание отсутствует в документации	
	Разъяснение вопросов лицензирования Продукта (например, количество пользователей, решение вопроса о передаче права пользования Продукта в рамках сублицензии и т.д.)	
	Разъяснение вопросов настройки сервера и рабочих мест в случае возникновения затруднений при работе с соответствующей документацией и руководствами	
	Разъяснение вопросов настройки безопасности при использовании Продукта	
	Прием пожеланий и запросов по совершенствованию функционала Продукта	
	Работа с документацией, пополнение документации	

5. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК

5.1. Основанием для оказания Услуги является Заявка Партнера/Клиента (далее – Заявитель):

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

5.1.2. В ответ на Заявку Исполнителем высылается письмо с подтверждением ее получения и номером, под которым она зарегистрирована;

5.1.3. Заявка поступает в обработку Исполнителю в сроки, указанные в Разделе 3. В рамках одной Заявки может решаться только одна проблема.

5.2. В случае несоответствия установленным требованиям, Заявка отклоняется Исполнителем и возвращается Заявителю на уточнение.

5.3. 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 ошибок.

Дополнительно Исполнителем может быть запрошена иная информация, необходимая для выявления и ликвидации проблем. Указанная информация 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.

5.4. В случае, если для разрешения ситуации требуется произвести определенные действия на компьютере / сервере Пользователя, сотрудник технической поддержки может запросить авторизационные данные на временный административный доступ к проекту и лицензионный ключ Продукта. В некоторых случаях, например, в случае проведения экстренных работ по восстановлению работы проекта или в случае диагностики проблем работы обновления, может потребоваться дополнительная информация.

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.

5.5. На каждую Заявку, принятую службой технической поддержки, автоматически генерируется и высылается на адрес Заявителя письмо с подтверждением о ее принятии и указанием номера, под которым она зарегистрирована.

5.6. При получении Заявки службой технической поддержки, Заявитель получает уведомление о начале её обработки и указанной Заявке присваивается уникальный идентификатор (ID). Идентификатор 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.

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

5.8. При отправке Заявки по электронной почте Заявитель может прикладывать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG, TIFF. В случае использования скриншотов в форматах BMP Заявителю следует их предварительно запаковать с использованием программы архиватора (RAR, ZIP).

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

5.10. Решение вопросов по Заявке может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к проекту 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 в нарушение технических требований по установке и использованию Продукта, (внесены изменения в ядро Продукта, устаревшая версия Продукта и т.п.);
- вопрос выходит за рамки технической поддержки;
- вопрос задан некорректно / обсуждение вопроса проводится не конструктивно / решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по Заявке.

5.11. 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 поддержки.

6. ОТДЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ КОММЕРЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

6.1. Оказание услуг в рамках Коммерческого обслуживания осуществляется на основании Заявок.

6.1.1. Заявкой считается задача, отправленная в виде обращения на электронный адрес Исполнителя: support@empldocs.ru;

6.1.2. Заявка может быть отправлена Исполнителю в свободной форме с обязательным указанием версии и релиза ПП и описания задачи.

6.2. При получении Заявки Исполнителем Стороны фиксируют:

- оценку трудозатрат сотрудников технической поддержки;
- состав работ;
- конечные результаты;
- порядок проверки;
- стоимость;
- сроки реализации.

6.3. В случае невозможности определения параметров Заявки, указанных в п. 5.3, услуги не подлежат заблаговременной оценке по срокам и стоимости и оплачиваются по факту отработанного службой технической поддержки времени. В этом случае под выполнением работ по Заявке Клиента понимается деятельность службы технической поддержки, инициированная Клиентом и представляющая собой выполнение работ, имеющих четкие требования к конечному результату, но не имеющих четко определенных трудозатрат на реализацию.

6.4. Порядок работы с Заявками.

6.4.1. При получении Заявки сотрудник техподдержки обязан в течение одного рабочего дня принять в работу Заявку с присвоением ей уникального номера, а также направить Клиенту на согласование информацию по Заявке согласно п. 6.2 в следующей строке* в зависимости от категории работ:

Инцидент (ошибка)	24 часа
Консультация/обучение	24 часа
Доработка	До 120 часов
Обновление ПП	24 часа

*в указанные сроки включаются рабочие часы в соответствии с п. 3.1.2.

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

6.5. Фактическое время оказания Услуг округляется до 0.5 часа в большую сторону. Минимальный оплачиваемый объем разового оказания Услуг составляет 30 (Тридцать) минут.