

Условия технической поддержки

Редакция от 18.02.2021

1. ЗАВЕДЕНИЕ ЗАЯВКИ

1.1. Заказчик самостоятельно либо в лице уполномоченных представителей подает Исполнителю заявки на выполнение работ по техническому обслуживанию программного обеспечения (далее – «ПО») или Оборудования, а также подписывает документы об их исполнении. Заказчик должен письменно уведомить Исполнителя о назначении уполномоченных представителей, либо предоставить уполномоченному представителю доступ в Личный кабинет.

1.2. В случае возникновения ситуации, требующей привлечения Исполнителя для устранения технической проблемы с ПО/Оборудованием (далее по тексту «Проблемы»), Заказчик либо уполномоченный представитель Заказчика направляет в адрес Исполнителя Заявку одним из трёх способов:

- через Личный кабинет «Ассоль Клауд» по адресу <https://store.assol.cloud/submitticket.php>;
- по электронной почте support@assol.cloud;
- или по телефону +7 499 938 77 13.

1.3 Заявка должна содержать следующую информацию:

- краткое описание Проблемы;
- список ПО/Оборудования, требующих первоочередного внимания Исполнителя в связи с возникшей Проблемой;
- категорию заявки.

2. ОБРАБОТКА ЗАЯВКИ

2.1. Исполнитель осуществляет обработку заявок и техническое обслуживание с 9 часов утра и до 6 часов вечера по московскому времени с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, а также государственных праздников в России (далее - «Время Обслуживания»).

Исключение составляют заявки Заказчика, связанные с возникновением проблем 1-й категории (категории заявок указаны в п.3.1. Условий). Прием и техническое обслуживание таких заявок осуществляется круглосуточно.

2.2. В момент направления Заказчиком заявка регистрируется в Личном кабинете с указанием даты и времени обращения. Это время считается временем начала привлечения Исполнителя к устранению Проблемы.

2.3. Представитель Исполнителя связывается с контактным лицом Заказчика для получения дополнительной информации о возникшей Проблеме, а также для получения других имеющихся

данных, необходимых для решения Проблемы. Интервал времени от момента обращения до связи с контактным лицом Заказчика считается временем реагирования. Максимально допустимое время реагирования указано в п.4.1. Условий.

2.4. Представитель Исполнителя проводит первичную локализацию проблемы (установление источника проблемы по имеющимся данным), установление характера неисправности по имеющимся данным, полученным от представителя Заказчика, и диагностику оборудования с помощью удаленного доступа, предоставляемого Заказчиком. После проведения диагностики представитель Исполнителя принимает решение о способе восстановления работоспособности системы:

- посредством телефонной консультации и/или пересылки необходимых материалов по электронным средствам связи;
- с помощью дистанционного доступа к оборудованию;
- путём посещения работниками Исполнителя места установки ПО/Оборудования у Заказчика.

2.5. В случае, если постоянное решение Проблемы невозможно на момент первичной локализации, представитель Исполнителя выполняет работы по временному решению Проблемы, после чего начинает выполнять дополнительную диагностику, а также работы по постоянному решению Проблемы.

Максимально допустимое время завершения работ по восстановлению работоспособности системы указано в п.4.1. Условий.

3. КАТЕГОРИИ ЗАЯВОК

3.1. Категория заявки зависит от категории Проблемы:

Определение категорий технических проблем	
Категория	Определение
Кат. 1	<p>К 1-й категории относятся проблемы, при которых затронут главный функционал ПО/Оборудования:</p> <ul style="list-style-type: none"> • полный отказ в работе основного ПО/Оборудования; • частичный отказ в работе основного Оборудования; • полный отказ систем энергоснабжения основного Оборудования или аккумуляторного питания; • любой сбой или отказ, вследствие которого основное или вспомогательное Оборудование становится опасным для эксплуатации; • серьёзное нарушение производительности ПО/Оборудования, в результате чего его использование становится невозможным; • возможна потеря данных. <p>Такие проблемы требуют немедленного решения; бизнес не может функционировать, пока проблема не устранена. Альтернативное решение недоступно.</p>

Кат. 2	<p>Ко 2-й категории относятся проблемы, при которых затронута работоспособность ПО/Оборудования в незначительной степени:</p> <ul style="list-style-type: none"> • частичный отказ основного ПО/Оборудования, при сохранении его работоспособности; • неисправности вспомогательного Оборудования; • проблемы возникают нерегулярно и при нестандартных условиях; • совместимость с третьим ПО/Оборудованием; • незначительные потери в производительности; • не задокументированное поведение; • вопросы организации эксплуатации ПО/Оборудования, выдача технических рекомендаций по улучшению работы ПО/Оборудования; • запросы, связанные с изменением конфигурации ПО/Оборудования без установки дополнительного ПО/оборудования. <p>Такие проблемы требуют оперативного решения, но не имеют серьёзного влияния на функционирование бизнеса. Доступно альтернативное решение.</p>
Кат. 3	<p>К 3-й категории относятся проблемы, при которых работоспособность ПО/Оборудования не затронута:</p> <ul style="list-style-type: none"> • запрос нового функционала; • проблемы с удобством использования; • запросы, связанные с изменением конфигурации Оборудования без установки дополнительного оборудования. <p>Такие проблемы не требуют срочного решения.</p>

4. ВРЕМЯ РЕАГИРОВАНИЯ

4.1 Время реагирования на заявку зависит от категории Проблемы:

Время реагирования технической поддержки			
Категория	Время реагирования	Временное решение	Постоянное решение
Кат. 1	Не более 2 часов	Не более 24 часов	Не более 3 дней
Кат. 2	Не более 4 часов	Не более 48 часов	Не более 5 рабочих дней
Кат. 3	Не более 24 часов	Н/Д	Следующая версия

при условии, что все, необходимые для устранения Проблемы запасные части имеются в составе запасных частей, инструментов и приборов (далее – «ЗИП»), принадлежащих Заказчику. Иначе время решения

4.2. В случае выхода из строя оборудования на объектах Заказчика, Исполнителем производится замена неисправного оборудования на оборудование из состава ЗИП, купленное Заказчиком у Исполнителя или иных контрагентов.

4.3. В случае отсутствия необходимого оборудования в составе ЗИП Заказчика, Исполнитель принимает меры к скорейшей доставке необходимого оборудования на объект Заказчика. При этом покупка оборудования и оплата доставки осуществляется за счет Заказчика.

4.4. Неисправное Оборудование ремонтируется Исполнителем за счёт Заказчика и, будучи отремонтированным, пополняет ЗИП. В случае невозможности ремонта Заказчик пополняет ЗИП путем покупки нового оборудования.

4.5. В случае, если для решения Проблемы требуется приобретение Заказчиком дополнительных запасных частей Оборудования и/или для решения Проблемы требуется доработка программного обеспечения производителем Оборудования, то время до момента предоставления Заказчиком запасных частей и время до момента предоставления производителем Оборудования обновленной версии программного обеспечения или исправленной версии программного обеспечения Исполнителю исключается из Времени Обслуживания.

5. РЕСУРСЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

5.1 Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к дополнительным ресурсам для возможности самостоятельного поиска решения Проблемы:

- База знаний «Ассоль Клауд»: <https://store.assol.cloud/knowledgebase.php>
- Документация производителя к ПО/Оборудованию (по запросу Заказчика).