

Утверждаю  
Директор ООО «ФоксТри»

/Ж.С. Станкевич

«31» декабря 2019 г.



## **РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ООО «ФоксТри»**

Настоящий документ содержит условия и порядок предоставления услуг по технической поддержке Пользователей программных продуктов, разработанных ООО «ФоксТри»

г. Минск

## СОДЕРЖАНИЕ:

1. Термины и определения .....	3
2. Общие положения .....	4
3. Режим работы технической поддержки.....	5
4. Линии поддержки, (уровни обслуживания (SLA)).....	5
5. Базовый пакет.....	6
6. Стандартный пакет.....	8
7. Расширенная поддержка.....	8
8. Порядок обращения за технической поддержкой.....	9
9. Порядок оказания услуг по технической поддержке .....	10
10. Обязательства Исполнителя.....	12
11. Обязательства Пользователя.....	13
12. Качество обслуживания.....	13

## 1. Термины и определения

Программный комплекс (ПК) – средство обмена IP-коммуникациями, состоящее из серверного и клиентского приложений или иной программный продукт ООО «ФоксТри»;

Партнер – юридическое лицо любой формы собственности (в т.ч. индивидуальный предприниматель), обладатель лицензией ООО «ФоксТри» на право пользования ПК.

Пользователь – сотрудник Партнера, имеющий аккаунт, обратившиеся в СТП ООО «ФоксТри» за оказанием (предоставлением) технической поддержки, получением консультаций.

Служба технической поддержки (СТП) – организация в ООО «ФоксТри» работы по консультированию по техническим вопросам функционирования ПК, а также по решению проблем технического характера, возникающих у Пользователей в процессе использования ПК.

Специалист СТП – сотрудник ООО «ФоксТри», назначается приказом ответственным за оказание поддержки, в том числе за качество работы и сроки решения вопросов, в обязанности которого входит назначение или изменение приоритета заявки, решение заявок Пользователей, консультирование Пользователей по вопросам функционирования ПК, а также, в случае необходимости, обеспечение эффективного взаимодействия между другими сотрудниками ООО «ФоксТри», привлеченными для решения вопросов.

База знаний – база данных, созданная для сбора, хранения и поиска способа решения проблем, основываясь на пользовательском описании ситуации.

Обращение – сообщение Пользователя, отправленное в адрес СТП, которое составлено в соответствии с требованиями настоящего Регламента, и имеющее индивидуальный регистрационный номер (ID). Делится на типы: консультация, инцидент, запрос на обслуживание;

Время реакции – период времени от получения обращения Пользователя до принятия обращения СТП, 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);

Инцидент – любое событие (ситуация), не являющееся частью штатного функционирования ПК, прямо, косвенно или потенциально ведущее к нарушению корректного функционирования одного или нескольких компонентов ПК, или доступа к ПК со стороны Пользователей;

Критический инцидент – инцидент, который приводит к неработоспособности или к существенному ухудшению работоспособности ПК, что вызывает остановку ключевых процессов;

Некритичный инцидент – все остальные инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и функционал ПК;

Запрос на обслуживание – запрос Пользователя на дополнительную информацию и/или консультацию;

Консультация – проведение разъяснений по алгоритму работы с ПК, требуемых настроек серверного и/или клиентского приложений ПК, предоставление информации о статусе зарегистрированных заявок Пользователя.

Линия поддержки – организационно-структурная часть СТП ООО «ФоксТри», имеющая определенные зоны ответственности, ресурсы, доступ, обязанности, а также временные нормативы, в течение которых эти обязанности должны быть выполнены либо переданы для выполнения (эскалированы) на следующую линию поддержки.

Приоритет – статус заявки, характеризующий степень важности решения данной заявки для Пользователя. Приоритет устанавливается в зависимости от масштаба и

значимости проблемы, озвученной в заявке Пользователем. Приоритет по значимости делится на: критический (отказ в работе ПК, который приводит к прекращению функционирования ПК или значительному ухудшению качества использования ПК по назначению), высокий (значительная неисправность в работе ПК, приводящая к снижению заявленных возможностей ПК, уровня его безопасности или устойчивости, ухудшению качества заявленной функциональности, нарушению управляемости ПК), средний (неисправность не затрагивает набор выполняемых функций или нормальное функционирование ПК), низкий (все остальное: консультационные запросы, запросы на предоставление дополнительной информации и т.д.).

Разработчик – сотрудники ООО «ФоксТри», которым в рамках служебных заданий поручено выполнять работы по разработке/доработке/сопровождению ПК.

Решение заявки – озвученная (заявленная) Пользователем проблема устранена; работоспособность ПК восстановлена; Пользователь получил ответы на все вопросы, связанные с заявленной проблемой; Пользователь считает, что проблема решена и заявку можно закрыть. Заявка также считается решенной в случае, если Пользователю дан исчерпывающий ответ или конкретные рекомендации, которые пользователю следует выполнить для решения вопросов и устранения проблем, при отсутствии его возражений в течение согласованного с Пользователем времени.

Техническая поддержка (ТП) – консультирование по техническим вопросам функционирования ПК, а также разрешение проблем технического характера, возникающих у Пользователей в процессе использования ПК.

Эскалация проблемы – передача решения проблемы Пользователя на другую линию поддержки.

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.

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;

## **2. Общие положения**

2.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок оказания услуг по технической поддержке ПК группой технической поддержки ООО «ФоксТри» (далее – Исполнитель).

2.2. Техническая поддержка доступна всем Пользователям ПК ООО «ФоксТри».

2.3. Объем услуг технической поддержки определяется в соответствии с Пакетом услуг, приобретенным Партнером.

2.4. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящий Регламент с обязательным уведомлением Пользователей путем опубликования нового Регламента на официальном сайте Исполнителя ([www.fox3.by](http://www.fox3.by)).

2.5. Пакеты технической поддержки ООО «ФоксТри» (уровни обслуживания – SLA):

2.5.1. Базовый – бесплатный пакет услуг технической поддержки, доступный всем Пользователям ПК, включающий в себя консультационную поддержку.

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

2.5.3. Расширенная поддержка – платный пакет услуг, доступный Пользователям, заключившим договор технической поддержки с расширенным перечнем предлагаемых услуг в рамках технической поддержки.



2.6. Отличие уровней обслуживания (пакетов услуг) заключается в перечне предоставляемых услуг, времени работы СТП, времени реагирования и предоставления решения.

2.7. Уровень обслуживания определяется наличием действующего договора на оказание услуг по технической поддержке и условиями заключенного договора.

2.8. На все продукты ООО «ФоксТри» предоставляется гарантия. Гарантийный срок устанавливается равным 12 месяцев со дня приобретения лицензий на использование ПО. На период действия гарантийного срока услуги технической поддержки предоставляются бесплатно в объеме пакета «Стандартный».

2.9. Услуги технической поддержки не распространяются на аппаратные и мобильные средства Пользователей, на базовый функционал операционной системы серверного оборудования Партнера, на программное обеспечение третьих сторон.

2.10. Услуги технической поддержки оказываются дистанционно, без выезда к партнеру/пользователю.

2.11. Основные цели технической поддержки ООО «ФоксТри»:

- поиск инцидентов и проблем функционирования ПК, их устранение в штатном режиме;

- подготовка предложений по исключению повторения зарегистрированных инцидентов и проблем ПК;

- актуализация, оптимизация Базы знаний, настоящего регламента и подготовка новых регламентов при необходимости.

2.12. Ежемесячно по факту оказания услуг по технической поддержке ООО «ФоксТри» и Партнер подписывают акт сдачи-приемки оказанных услуг, примерная форма которого указана в Приложении 1 к настоящему регламенту.

### **3. Режим работы технической поддержки**

3.1. Услуги технической поддержки предоставляются с 10.00 до 19.00 часов по рабочим дням в соответствии с производственным календарем Республики Беларусь.

3.2. В рамках пакета «Расширенная поддержка» услуги технической поддержки оказываются в режиме 24/7.

3.3. Время, в течение которого обращение попадает в работу, зависит от выбранного Пользователем Пакета услуг.

3.4. Время реакции на обращение включает в себя только рабочее время, за исключением пакета «Расширенная поддержка».

3.5. Время решения обращения зависит от сложности вопроса и пакета, приобретенного Партнером.

3.6. Обращения, которые требуют доработок, будут решены в последующем обновлении. Дата выпуска обновления определяется в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки ПК.

### **4. Линии поддержки (уровни обслуживания (SLA)).**

4.1. Для Пользователей, в зависимости от приобретаемого пакета, доступны следующие линии поддержки (далее – ЛП):

4.1.1. первая линия поддержки (I ЛП);

4.1.2. вторая линия поддержки (II ЛП);

4.1.3. третья линия поддержки (III ЛП).

4.2. I ЛП – эта линия поддержки, предназначена для решения простых/базовых проблем Пользователей и ответов на их стандартные вопросы.

Цели I ЛП – обработка входящих обращений Пользователей, решение их проблем либо эскалация проблемы на II ЛП (при невозможности решения проблемы на данном уровне).

В рамках I ЛП специалисты СТП:

- предоставляют Пользователям ответы на базовые вопросы по порядку и принципу работы ПК;

- информируют Пользователей о наличии инцидентов, относящихся к проблеме и ориентировочных сроках их завершения.

Основные задачи специалистов I ЛП:

- прием электронных сообщений от Пользователей;

- ответы на базовые вопросы;

- разбор и решение заявок в рамках своей компетенции;

- сбор информации для перевода обращения на II ЛП.

Первоначальной задачей специалиста I ЛП является сбор информации о Пользователе, определение и локализация проблемы Пользователя, анализ ее проявлений (симптомов) и выяснение вызывающих ее причин.

Данная линия поддержки обязана получить и собрать как можно больше информации от Пользователя.

После идентификации основных проявлений проблемы и, при отсутствии информации о связанных с ней действующих инцидентах, специалист I ЛП перебирает возможные варианты причин, вызвавших проблему, и предлагает заранее известные решения, опираясь на сценарий и опыт решения типичных проблем из Базы знаний.

Решение об эскалации проблемы на II ЛП принимается на основании критериев:

- сложность вопроса и отсутствие информации о решении проблемы в Базе знаний, опыта, прав доступа;

- отсутствие действующих инцидентов, связанных с проблемой.

4.3. II ЛП – эта линия поддержки, предназначенная для устранения технических причин и инцидентов, вызвавших появление проблемы у Пользователя.

Цели II ЛП – обработка обращений от специалистов I ЛП, локализация и решение возникших проблем Пользователей или их эскалация на III ЛП.

К компетенции специалистов II ЛП относится диагностика, определение и решение обращений Пользователей.

Первоначальной задачей специалиста II ЛП является идентификация и локализация причины возникновения проблемы или инцидента, определение способов и возможностей ее устранения в рамках своей компетенции и обязанностей, а также на основании информации о решении аналогичных проблем из Базы знаний.

После выполнения первоначальной задачи, устранить проблему либо помочь Пользователю в решении его технических задач, в случае невозможности решения проблемы в рамках своей компетенции и полномочий, задачей специалиста II ЛП является обеспечить эскалацию проблемы на III ЛП.

Специалисты II ЛП являются ответственными за ведение Базы Знаний.

4.4. III ЛП – это линия поддержки, предназначенная для решения нетипичных запросов Пользователей, требующих экспертного мнения, а также решения ситуаций, эскалированных со II ЛП.

Цель III ЛП – организация решения проблем и критических инцидентов, влияющих на возможность использования ПК.

К компетенции специалистов III ЛП относятся вопросы:

- решение сложных технических проблем, связанных со сбоями/ошибками в программном обеспечении ПК;

- решение общих проблем функционирования программной инфраструктуры комплекса.

## 5. Базовый пакет.

5.1. Базовый пакет услуг предоставляется бесплатно.

5.2. Срок действия пакета – бессрочно.

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

- истечение гарантийного срока, если Пользователь не приобрел пакет «Стандартный» или пакет «Расширенная поддержка»;

- истечение срока действия договора на техническую поддержку пакета «Стандартный» или пакета «Расширенная поддержка» при отсутствии заключения договора на новый срок;

- при тестировании ПК потенциальными партнерами, изучающими технические возможности ПК в рамках отдельно заключаемых соглашений о тестировании.

5.4. Услуги пакета предоставляются в режиме работы, оговоренном в п. 3. настоящего регламента.

5.5. Перечень услуг, предоставляемых в рамках Базового пакета:

5.5.1. Обработка электронных обращений Пользователей по электронной почте support@foxtree.dev;

5.5.2. Прием предложений по улучшению ПК.

5.5.3. Консультирование Пользователей по следующим вопросам:

- имеющегося функционала ПК;

- о технических требованиях, предъявляемых к аппаратному оборудованию (сервер и/или мобильные устройства), используемому ПК;

- о порядке и регламенте оказания услуг по технической поддержке;

- о стоимости предлагаемых пакетов услуг;

- предоставление ссылок на ответы по обращениям на базовые вопросы, содержащиеся в Базе Знаний;

- предоставления информации о состоянии работоспособности ПК.

5.5.4. прием обращений об обнаруженных ошибках при работе ПК и передача их на исправление;

5.5.5. предоставление исправлений критичных инцидентов, обнаруженных в ходе эксплуатации ПК.

5.5.6. рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке ПК;

5.5.7. оказание консультации по восстановлению нормальной работы ПК (серверной и/или клиентской частей);

5.5.8. консультационная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе ПК.

5.5.9. информирование о доступных обновлениях продукта.

5.6. Пакет «Базовый» предусматривает только предоставление консультаций по запросам Пользователей. Консультации предполагают изучение и предоставление решения возникшей проблемы, предоставляются ответы по возможным причинам возникновения проблемы, даются рекомендации по возможным методам решения.

5.7. Время на обработку обращения зависит от общей загруженности СТП. Выявленная причина (или ошибка) в зависимости от сложности устраняется сразу после диагностики или в следующих обновлениях.

5.8. Выполнение доработок, изменение конфигурации и настроек ПК выполняется на платной основе после заключения соответствующего отдельного договора (соглашения).

5.9. Правила обновления версий ПК в рамках пакета «Базовый»:

5.9.1. Обновление в рамках используемой версии ПК - 50% от стоимости лицензий.

5.9.2. Обновление ПК с переходом на новую версию - 100% от стоимости лицензий.

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

Бесплатное обновление не предоставляется.

5.10. В случае обнаружения проблемы, Пользователем применяются следующие правила (выбор варианта предоставляется Пользователю):

5.10.1. Если дефект описан впервые:

- обновление в рамках используемой версии ПК – бесплатно;



- обновление до текущей на момент исправления дефекта версии - 30% от стоимости лицензии;

5.10.2. если дефект ранее описан другим Пользователям:  
– по общим правилам обновления.

5.11. положения, оговоренные в п.п. 5.10.1., применяются только при обнаружении критических инцидентов. Предоставление исправлений некритических инцидентов производится по правилам общим правилам обновления.

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

- критичный – 48 (сорок восемь) часов;
- некритичный – 5 (пять) рабочих дней.

5.13. Рекомендуется предварительно изучить существующие материалы в соответствующих разделах на сайте Исполнителя.

## **6. Стандартный пакет.**

6.1. Пакет услуг предоставляется только при заключении договора на оказание услуг технической поддержки в объеме «Стандартный пакет».

6.2. Действие пакета начинается:

6.2.1. в первый день начала гарантийного срока.

6.2.2. в первый день заключения соответствующего договора.

6.3. Срок действия пакета определяется договором и может составлять по договоренности между Исполнителем и Партнером любой срок от одного года.

6.4. Услуги пакета предоставляются в режиме работы, оговоренном в п. 3. настоящего регламента.

6.5. Перечень услуг, предоставляемых в рамках пакета:

6.5.1. Прием обращений по телефону +375 29 3438333 и электронной почте [support@foxtree.dev](mailto:support@foxtree.dev).

6.5.2. Прием предложений по улучшению ПК.

6.5.3. Консультирование по установке и использованию ПК.

6.5.4. Консультирование по дополнительному функционалу ПК.

6.5.5. Разработка рекомендаций по обращению.

6.5.6. Информирование о доступных обновлениях продукта.

6.5.7. Предоставление исправлений, обновлений и новых версий продукта.

6.5.8. Предоставление отладочных версий ПК.

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

- критичный – 24 (двадцать четыре) часа;
- некритичный – 3 (три) рабочих дня.

## **7. Расширенная поддержка**

7.1. Пакет услуг предоставляется только при заключении договора на оказание услуг технической поддержки в расширенном варианте (предполагает ведение диалога Партнера и его Пользователей с разработчиком ПК).

7.2. Действие пакета начинается:

7.2.1. в первый день по истечении гарантийного срока при заключении договора на оказание услуг технической поддержки в объеме пакета «Расширенная поддержка».

7.2.2. на следующий день после окончания действия предыдущего договора на оказание услуг технической поддержки в объеме пакета «Расширенная поддержка» при его продлении или заключении нового договора на оказание услуг технической поддержки в пакете «Расширенная поддержка».

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

7.4. Услуги пакета предоставляются в режиме 24/7.



- 7.5. Перечень услуг, предоставляемых в рамках пакета:
- 7.5.1. все услуги, предоставляемые в рамках пакета «Стандартный»;
  - 7.5.2. анализ и исправление программного кода;
  - 7.5.3. анализ проблем, связанных с производительностью;
  - 7.5.6. учет рекомендаций Партнера (его Пользователей);
  - 7.5.7. включение доработок для конкретного Партнера в планы развития ПК;
  - 7.5.8. решение вопросов экстренного характера: если в результате сбоя становится полностью невозможной работа с ПК;
  - 7.5.9. восстановление нормальной работы ПК в случае обнаружения критической ошибки в работе ПК;
  - 7.5.10. доступ к личному кабинету web-портала.
  - 7.5.11. Предоставление специальных условий на приобретение новых лицензий.
- 7.6. В рамках действия пакета Исполнитель гарантирует время реакции на обращение в зависимости от степени критичности инцидента:
- критичный – 12 (двенадцать) часов;
  - некритичный – 1 (один) рабочий день.

### **8. Порядок обращения за технической поддержкой**

8.1. Перед подачей обращения в СТП Пользователю необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, в разделе «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте Исполнителя - [www.fox3.by](http://www.fox3.by)

8.2. Пользователь обращается в СТП Исполнителя путем направления обращения с обязательным указанием идентифицирующей Пользователя информации.

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

8.3. Обращение в СТП может быть осуществлено следующими способами, в зависимости от пакета (см. выше):

8.3.1. по электронной почте – [support@foxtree.dev](mailto:support@foxtree.dev).

8.3.2. по телефону – +375 29 3438333 (обращения принимаются в рабочие дни с 10:00 до 19:00 по минскому времени).

8.3.3. с помощью онлайн-сервиса на официальном сайте Исполнителя – [www.fox3.by/Support](http://www.fox3.by/Support).

8.3.4. в личном кабинете web-портала Исполнителя – [https://support.\\_\\_\\_\\_](https://support.____).

8.3.5 в учетной записи клиентского приложения в разделе Помощь (Настройки).

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

8.4. Обращение Пользователя должно содержать:

8.4.1. Контактные данные Партнера и Пользователя, как его представителя.

8.4.2. Название ПК.

8.4.3. Номер версии ПК.

8.4.4. Полное и четкое описание проблемы:

- как проблема проявляется;
- описание, текст ошибки, снимок экрана (screenshot);
- какие действия приводят к проявлению проблемы;
- какие изменения в инфраструктуре или настройках программного обеспечения производились в последнее время;
- сведения о мобильном устройстве, на котором возникает проблема с указанием фирмы производителя, модели и версии ОС.

8.5. Дополнительно СТП у Пользователя может быть запрошена информация по настройкам мобильного устройства и используемого типа передачи данных (качественных показателей).

8.6. При создании обращения или при отправке обращения по электронной почте включаются скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG. В случае использования скриншотов в форматах BMP следует их предварительно запаковать с использованием программы архиватора (RAR, ZIP).

## **9. Порядок оказания услуг по технической поддержке**

9.1. Все обращения в СТП подлежат регистрации.

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

9.3. Обращения за поддержкой обрабатываются следующим образом:

9.3.1. Подтверждение получение запроса по электронной почте.

9.3.2. Регистрация обращения в системе управления инцидентами и присвоение ему регистрационного номера.

9.3.3. Определение критичности инцидента (первоначально установленный уровень критичности может быть изменен при изучении инцидента).

9.3.4. Подготовка ответа на обращение (реакция Исполнителя) в течение времени реакции в соответствии с уровнем критичности инцидента и действующим пакетом услуг.

9.3.5. Предоставление исправления, обновления или новой версии, устраняющего ошибку.

9.4. Ответ на обращение может содержать:

9.4.1 запрос дополнительной информации для точного определения причины инцидента (в этом случае время решения инцидента увеличивается на время предоставления запрашиваемой информации Пользователем);

9.4.2 ответ по существу обращения (предоставление запрашиваемой информации, предоставление консультации, рекомендаций или готового решения, если проблема известная);

9.4.3 подтверждение регистрации инцидента и начала работ по его решению с указанием сроков выпуска обновления, содержащего исправление.

9.5. 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.

9.6. Услуги технической поддержки не предоставляются в случаях:

9.6.1. Нарушения условий лицензионного соглашения.

9.6.2. Отказа Пользователя от предоставления информации, идентифицирующей Пользователя/Партнера.

9.6.3. Обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

9.7. По каждой зарегистрированной заявке, возможно ведение переписки между Пользователем и специалистом СТП.

9.8. Техническая поддержка НЕ ОКАЗЫВАЕТСЯ по другим каналам, например, ICQ, Skype, Viber, Telegram. Вопросы, заданные по этим каналам, не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе технической поддержки. Подобные средства связи рассматриваются только как средства общения.

9.9. Ответы на стандартные часто задаваемые вопросы могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-официальной документации по использованию ПК, на скачивание руководств, Базу Знаний, сайты разработчиков соответствующего программного обеспечения.

9.10. Обращения в СТП обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется пакетом услуг. Вне очереди могут обрабатываться обращения с критичным приоритетом, требующие экстренного вмешательства или

консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности ПК.

9.11. Определение приоритета обращения может быть изменено специалистом СТП при изучении обращения.

9.12. Время решения обращения может зависеть от приоритета обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса разработчику.

При этом вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала, передаются для решения разработчику с последующим выпуском обновления ПК. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом развития ПК.

9.13. СТП не может гарантировать время решения проблемы, так как на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа Пользователя, необходимость подготовки и выпуска обновления ПК и т.п.

9.14. Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в Регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от Пользователей ПК. Реакция специалистов СТП на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции, определенного для каждого пакета. В указанных случаях НЕ требуется дополнительно обращаться в СТП по телефону.

9.15. В целях оказания технической поддержки специалисты СТП вправе требовать от Пользователя обновления версии клиентского приложения до актуальных версий.

9.16. Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования;
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для ПК;
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию ПК и т.п.;
- клиентское приложение используется на мобильных устройствах с установленной неофициальной версией операционной системы;
- вопрос выходит за рамки технической поддержки;
- вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению;
- программное или аппаратное обеспечение клиентского приложения Пользователя не соответствует официально заявленным минимальным требованиям;
- выполнение операций за Пользователя, которые Пользователь может осуществить самостоятельно;
- наличие в обращении нецензурной лексики и/или оскорбительных выражений;
- нет данных, позволяющих идентифицировать Пользователя;
- обработка обращений от Пользователей, отказывающихся в оказании содействия в решении вопроса или проблемы (в т.ч. отказывающихся в выполнении действий, предусмотренных в п.9.6.2. Регламента);
- в процессе обработки заявки и разбора ошибок СТП может запрашивать посредством электронной почты у Пользователя дополнительные сведения. В случае не предоставления Пользователем запрашиваемых сведений в течение 3 (трех) рабочих дней с момента запроса, СТП прекращает разбор ошибки, и заявка считается закрытой;



- если в обращении Пользователя содержится вопрос, на который Пользователю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

9.17. В случае работы по обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Проблема считается принятой в случае, если Пользователем получено ответное письмо о регистрации обращения с выдачей уникального идентификатора заявки. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано.

В случае возникновения проблем с доставкой почтовых сообщений рекомендуется позвонить по телефону.

9.18. К вопросам, не решаемых СТП относятся:

- установка и настройка оборудования Пользователя;
- установка и настройка канала связи для доступа к услугам Исполнителя;
- установка и настройка операционных систем;
- установка и настройка системного ПО;
- установка и настройка антивирусного ПО;
- установка и настройка сетевого оборудования;
- установка и настройка ПО, не относящегося к услугам Исполнителя;
- проблемы с ПК на мобильных устройствах с установленной неофициальной версией операционной системы;
- устранение сбойных ситуаций, вызванных несоблюдением технических требований, некорректной работой системного ПО (некорректной настройкой операционной системы, антивирусного программного обеспечения и т.д.) и технических средств;
- разъяснения и оценка действующих нормативно-правовых актов;
- разъяснение и оценка действий третьих лиц.

9.19. При осуществлении технической поддержки Исполнитель не несет ответственности если:

- нарушено подключение на стороне Пользователя/Партнера;
- недоступны или отсутствуют WEB-сервисы;
- имеются технические проблемы с серверным и/или мобильным оборудованием Пользователя/Партнера;
- возникают проблемы на стороне провайдера.

## **10. Обязательства Исполнителя.**

10. В рамках оказания услуг технической поддержки Исполнитель обязуется:

10.1. Обеспечивать предоставление технической поддержки ПК с надлежащим качеством и в соответствии с установленными в настоящем Регламенте сроками.

10.2. Регистрировать обращение Пользователя в собственной системе управления инцидентами, возвращая Пользователю по электронной почте ответ с номером зарегистрированного обращения для идентификации обращения.

10.3. Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу Пользователя (в рамках пакетов «Стандартный» и «Расширенная поддержка»).

10.4. При определении причины обращения как ошибки программного обеспечения и подтверждения этого факта Исполнителем предоставлять Пользователю информацию для решения инцидента, а именно:

10.4.1 информацию об имеющейся версии ПК, в которой устранена ошибка;

10.4.2 информацию об имеющемся обновлении ПК, которое устраняет ошибку;

10.4.3 информацию о планируемых сроках выпуска версии ПК (обновления продукта) для устранения ошибки.

10.4.5. Предоставлять ответы по обращению Пользователя, а именно:

- готовое решение или рекомендации для решения заданных вопросов;
- консультации по продукту;
- доступ к онлайн-ресурсам, содержащим информацию по известным проблемам, рекомендациям и решениям типовых проблем.

10.4.6 Предоставлять доступ Пользователю в личный кабинет web-портала (в рамках действия пакета услуг «Расширенная поддержка»).

#### **11. Обязательства Пользователя.**

11.1. Пользователь обязуется:

11.1.1. Эксплуатировать ПК в соответствии с документацией на него.

11.1.2. Направлять обращения по технической поддержке с адреса электронной почты Партнера, на которую зарегистрирована услуга «Техническая поддержка».

11.1.3 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.

11.1.4. Выполнять в полном объеме все рекомендации группы технической поддержки и своевременно предоставлять запрашиваемую информацию в рамках решения обращений.

#### **12. Качество обслуживания**

12.1. ООО «ФоксТри» очень ценит мнение Пользователей нашим ПК. Все пожелания и замечания о работе СТП Вы можете направлять менеджеру по информационным технологиям: [sergei.semashko@foxtree.dev](mailto:sergei.semashko@foxtree.dev).