

Описание процедур оказания услуг и технической поддержки

- [Соглашение об уровне обслуживания "Стандарт"](#)
 - [1. Общие условия](#)
 - [2. Термины и определения](#)
 - [3. Описание уровня поддержки «Стандарт»](#)
 - [3.1. Предоставляемые услуги](#)
 - [3.2. Порядок предоставления услуги технической поддержки](#)
 - [3.3. Ограничения по технической поддержке уровня «Стандарт»](#)
- [Соглашение об уровне обслуживания "Расширенный"](#)
 - [1. Общие условия](#)
 - [2. Термины и определения](#)
 - [3. Описание уровня поддержки «Расширенный»](#)
 - [3.1. Предоставляемые услуги](#)
 - [3.2. Порядок предоставления услуги технической поддержки](#)
 - [3.3. Ограничения по технической поддержке уровня «Расширенный»](#)
- [Соглашение об уровне обслуживания "Премиум"](#)
 - [1. Общие условия](#)
 - [2. Термины и определения](#)
 - [3. Описание уровня поддержки «Премиум»](#)
 - [3.1. Предоставляемые услуги](#)
 - [3.2. Порядок предоставления услуги технической поддержки](#)
 - [3.3. Ограничения по технической поддержке уровня «Премиум»](#)

Всего предусмотрено 3 уровня технической поддержки: **Стандарт**, **Расширенный** и **Премиум**, отличающиеся временами реакции и доступными каналами обращения клиента.

Соглашение об уровне обслуживания "Стандарт"

1. Общие условия

Настоящая Соглашение определяет перечень и порядок оказания услуг технической поддержки ПО, предоставляемой ООО «ТИОНИКС» (далее – Лицензиар) Лицензиату, соответствующую уровню базовой поддержки «Стандарт».

2. Термины и определения

Время предоставления – согласованный промежуток времени, в которое Услуга предоставляется Лицензиару.

Дополнительные релизы – все последующие версии Продукта, выпущенные после Основного релиза. Дополнительный релиз обычно означает переход на следующий по порядку младший номер версии (например, с 10.0.0 на 10.0.1).

Запрос на обслуживание – запрос Пользователя на предоставление технической поддержки или информации, в случаях, не касающихся некорректного функционирования или прерывания нормальной работы Продукта.

Инцидент – любое событие, сообщенное Пользователем, которое не является частью стандартного функционирования Продукта, и которое вызывает или может вызвать прерывание или снижение качества услуги, производимой Продуктом.

Исполнитель – служба технической поддержки ООО «ТИОНИКС», осуществляющая действия по техническому сопровождению и поддержке.

Клиент - представители Лицензиата.

Лицензиар – ООО «ТИОНИКС»

Лицензиат – юридическое лицо, приобретатель Продукта согласно действующему лицензионному Договору, по которому ООО «ТИОНИКС» предоставляет услуги технической поддержки.

Ошибка продукта – недекларируемое поведение Продукта.

Основной релиз — первая доступная коммерческая версия нового Продукта. Основной релиз обычно означает переход на следующий номер версии (например, с 10 на 11).

Продукт – программное обеспечение, переданное Лицензиаром для его дальнейшего использования Лицензиату.

Разработчик Продукта – ООО «ТИОНИКС»

Регламент - Настоящий документ, описывающий взаимодействие Сторон в рамках Договора.

Служба технической поддержки (СТП) – персонал Исполнителя, осуществляющий техническую поддержку.

Тикет-система – электронная система технической поддержки Исполнителя. Предназначена для приема заявок от Клиентов с ведением истории переписки по Обращениям и присвоением каждому Обращению уникального номера.

Услуга – мероприятия и деятельность по сопровождению, технической поддержке и консультации, предоставляемые Лицензиаром в рамках программы поддержки.

3. Описание уровня поддержки «Стандарт»

3.1. Предоставляемые услуги

Параметры Услуги	Стандарт
Приоритет обслуживания	Стандартный
Единица измерения	За физический процессор
Время предоставления Услуги	По рабочим дням с 09:00 до 18:00 (время Московское)
Способы подачи Обращений	e-mail: support@tionix.ru
Работа над инцидентами в режиме 9x5 (рабочие дни МСК 09:00–18:00)	Да
Консультирование по установке и эксплуатации Продукта	Да
Информирование о доступных обновлениях Продукта по запросу	Да
Доступ к дополнительным релизам в рамках основной версии Продукта	Да

3.2. Порядок предоставления услуги технической поддержки

3.2.1. Служба технической поддержки оказывает услуги технической поддержки клиентам, использующим Продукт ООО «Тионикс».

3.2.2. Режим работы службы технической поддержки:

- по рабочим дням с 09:00 до 18:00 (время Московское)

Обращение в службу технической поддержки осуществляется следующим образом:

- Электронным письмом на адрес support@tionix.ru.

Служба технической поддержки принимает следующие типы обращений:

- инциденты и проблемы в работе программного обеспечения (ПО)
- консультации по вопросам эксплуатации ПО
- запросы информации о доступности обновлений Продукта

- запросы на получение обновлений Продукта, в рамках текущей версии.

3.2.3. Служба технической поддержки оказывает следующие услуги в рамках пакета Standart:

- Оказываются консультации по установке Продукта;
- Даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке;
- Даются рекомендации по настройкам параметров Продукта;
- Ошибки Продукта. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе Продукта, выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих дополнительных релизах Продукта;
- Разъясняются общие вопросы интеграции Продукта;
- Производится пояснение функционала модулей Продукта, если описание отсутствует в документации.
- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала Продукта.

3.2.4. В рамках оказания Услуги Клиент обязан обеспечивать необходимое участие своего персонала для решения инцидентов и проблем. Если клиент не отвечает на запрос Исполнителя в течении 48 часов, то обращение закрывается.

3.2.5. Клиент обеспечивает:

- соблюдение пользователями правил эксплуатации поставляемого ПО;
- проведение обучения пользователей по использованию ПО.

3.3. Ограничения по технической поддержке уровня «Стандарт»

3.3.1. Для получения технической поддержки Лицензиат или Клиент должен использовать версию ПО, которая выпущена Лицензиаром не более одного календарного года назад (с момента выпуска, используемого Лицензиатом или Клиентом версии ПО, до момента обращения в сервисную службу Лицензиара прошло не более 365 календарных дней).

3.3.2. Услуги, входящие в услугу технической поддержки уровня «Стандарт», не оказываются в случае возникновения перечисленных ниже инцидентов:

- инциденты/проблемы, вызванные неполадками аппаратного обеспечения Клиента;
- инциденты/проблемы, о которых Лицензиат или Клиент не может предоставить точную информацию, обоснованно запрошенную Лицензиаром с целью воспроизведения, расследования и решения инцидента.

3.3.3. Услуга технической поддержки уровня «Стандарт» не предполагает выезда специалистов Лицензиара к Лицензиату или Клиенту, а также удаленное подключение к системам Клиента для оказания помощи в решении возникших инцидентов/проблем.

3.3.4. Все работы, связанные с несоблюдением правил эксплуатации оборудования или ПО пользователями Лицензиата или Клиента, не входят в состав технической поддержки и оплачиваются отдельно.

Соглашение об уровне обслуживания "Расширенный"

1. Общие условия

Настоящая Соглашение определяет перечень и порядок оказания услуг технической поддержки ПО, предоставляемой ООО «ТИОНИКС» (далее – Лицензиар) Лицензиату, соответствующую уровню расширенной поддержки «Расширенный».

2. Термины и определения

Время предоставления – согласованный промежуток времени, в которое Услуга предоставляется Лицензиару.

Дополнительные релизы – все последующие версии Продукта, выпущенные после Основного релиза. Дополнительный релиз обычно означает переход на следующий по порядку младший номер версии (например, с 10.0.0 на 10.0.1).

Запрос на обслуживание – запрос Пользователя на предоставление технической поддержки или информации, в случаях, не касающихся некорректного функционирования или прерывания нормальной работы Продукта.

Инцидент – любое событие, сообщенное Пользователем, которое не является частью стандартного функционирования Продукта, и которое вызывает или может вызвать прерывание или снижение качества услуги, производимой Продуктом.

Исполнитель – служба технической поддержки ООО «ТИОНИКС», осуществляющая действия по техническому сопровождению и поддержке.

Клиент - представители Лицензиата.

Лицензиар – ООО «ТИОНИКС»

Лицензиат – юридическое лицо, приобретатель Продукта согласно действующему лицензионному Договору, по которому ООО «ТИОНИКС» предоставляет услуги технической поддержки.

Ошибка продукта – недекларируемое поведение Продукта.

Основной релиз — первая доступная коммерческая версия нового Продукта. Основной релиз обычно означает переход на следующий номер версии (например, с 10 на 11).

Продукт – программное обеспечение, переданное Лицензиаром для его дальнейшего использования Лицензиату.

Разработчик Продукта – ООО «ТИОНИКС»

Регламент - Настоящий документ, описывающий взаимодействие Сторон в рамках Договора.

Служба технической поддержки (СТП) – персонал Исполнителя, осуществляющий техническую поддержку.

Тикет-система – электронная система технической поддержки Исполнителя. Предназначена для приема заявок от Клиентов с ведением истории переписки по

Обращениям и присвоением каждому Обращению уникального номера.

Услуга – мероприятия и деятельность по сопровождению, технической поддержке и консультации, предоставляемые Лицензиаром в рамках программы поддержки.

3. Описание уровня поддержки «Расширенный»

3.1. Предоставляемые услуги

Параметры Услуги	Расширенный
Приоритет обслуживания	Средний
Единица измерения	За физический процессор
Время предоставления Услуги	По рабочим дням с 09:00 до 18:00 (время Московское)
Способы подачи Обращений	e-mail: support@tionix.ru 8 (495) 162-90-42, 8 (800) 200-80-12
Работа над инцидентами в режиме 9x5 (рабочие дни МСК 09:00–18:00)	Да
Время реакции на Обращение	Не более 8 рабочих часов
Консультирование по установке и эксплуатации Продукта	Да

Информирование о доступных обновлениях Продукта по запросу	Да
Доступ к дополнительным релизам в рамках основной версии Продукта	Да

3.2. Порядок предоставления услуги технической поддержки

3.2.1. Служба технической поддержки оказывает услуги технической поддержки клиентам, использующим Продукт ООО «ТИОНИКС».

3.2.2. Режим работы службы технической поддержки:

- по рабочим дням с 09:00 до 18:00 (время Московское)

3.2.3. Обращение в службу технической поддержки осуществляется следующим образом:

- Электронным письмом на адрес support@tionix.ru.
- По телефонам: 8 (495) 162-90-42, 8 (800) 200-80-12

3.2.4. Служба технической поддержки принимает следующие типы обращений:

- инциденты и проблемы в работе программного обеспечения (ПО)
- консультации по вопросам эксплуатации ПО
- запросы информации о доступности обновлений Продукта
- запросы на получение обновлений Продукта, в рамках текущей версии.

3.2.5. Служба технической поддержки оказывает следующие услуги в рамках пакета Расширенный:

- Оказываются консультации по установке Продукта;
- Даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке;
- Даются рекомендации по настройкам параметров Продукта;
- Ошибки Продукта. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе Продукта, выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих дополнительных релизах Продукта;
- Разъясняются общие вопросы интеграции Продукта;
- Производится пояснение функционала модулей Продукта, если описание отсутствует в документации.
- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала Продукта.
- Максимальное время реакции на обращение – 8 рабочих часов.

3.2.6. В рамках оказания Услуги Клиент обязан обеспечивать необходимое участие своего персонала для решения инцидентов и проблем. Если клиент не отвечает на запрос Исполнителя в течении 48 часов, то обращение закрывается.

3.2.7. Клиент обеспечивает:

- соблюдение пользователями правил эксплуатации поставляемого ПО;
- проведение обучения пользователей по использованию ПО.

3.3. Ограничения по технической поддержке уровня «Расширенный»

3.3.1. Для получения технической поддержки Лицензиат или Клиент должен использовать версию ПО, которая выпущена Лицензиаром не более одного календарного года назад (с момента выпуска, используемого Лицензиатом или Клиентом версии ПО, до момента обращения в сервисную службу Лицензиара прошло не более 365 календарных дней).

3.3.2. Услуги, входящие в услугу технической поддержки уровня «Расширенный», не оказываются в случае возникновения перечисленных ниже инцидентов:

- инциденты/проблемы, вызванные неполадками аппаратного обеспечения Клиента;
- инциденты/проблемы, о которых Лицензиат или Клиент не может предоставить точную информацию, обоснованно запрошенную Лицензиаром с целью воспроизведения, расследования и решения инцидента.

3.3.3. Услуга технической поддержки уровня «Расширенный» не предполагает выезда специалистов Лицензиара к Лицензиату или Клиенту, а также удаленное подключение к системам Клиента для оказания помощи в решении возникших инцидентов/проблем.

3.3.4. Все работы, связанные с несоблюдением правил эксплуатации оборудования или ПО пользователями Лицензиата или Клиента, не входят в состав технической поддержки и оплачиваются отдельно.

Соглашение об уровне обслуживания "Премиум"

1. Общие условия

Настоящая Соглашение определяет перечень и порядок оказания услуг технической поддержки ПО, предоставляемой ООО «ТИОНИКС» (далее – Лицензиар) Лицензиату, соответствующую уровню расширенной поддержки «ПРЕМИУМ».

2. Термины и определения

Время предоставления – согласованный промежуток времени, в которое Услуга предоставляется Лицензиару.

Дополнительные релизы – все последующие версии Продукта, выпущенные после Основного релиза. Дополнительный релиз обычно означает переход на следующий по порядку младший номер версии (например, с 10.0.0 на 10.0.1).

Запрос на обслуживание – запрос Пользователя на предоставление технической поддержки или информации, в случаях, не касающихся некорректного функционирования или прерывания нормальной работы Продукта.

Инцидент – любое событие, сообщенное Пользователем, которое не является частью стандартного функционирования Продукта, и которое вызывает или может вызвать прерывание или снижение качества услуги, производимой Продуктом.

Исполнитель – служба технической поддержки ООО «ТИОНИКС», осуществляющая действия по техническому сопровождению и поддержке.

Клиент - представители Лицензиата.

Лицензиар – ООО «ТИОНИКС»

Лицензиат – юридическое лицо, приобретатель Продукта согласно действующему лицензионному Договору, по которому ООО «ТИОНИКС» предоставляет услуги технической поддержки.

Ошибка продукта – недекларируемое поведение Продукта.

Основной релиз — первая доступная коммерческая версия нового Продукта. Основной релиз обычно означает переход на следующий номер версии (например, с 10 на 11).

Продукт – программное обеспечение, переданное Лицензиаром для его дальнейшего использования Лицензиату.

Разработчик Продукта – ООО «ТИОНИКС»

Регламент - Настоящий документ, описывающий взаимодействие Сторон в рамках Договора.

Служба технической поддержки (СТП) – персонал Исполнителя, осуществляющий техническую поддержку.

Тикет-система – электронная система технической поддержки Исполнителя. Предназначена для приема заявок от Клиентов с ведением истории переписки по

Обращениям и присвоением каждому Обращению уникального номера.

Услуга – мероприятия и деятельность по сопровождению, технической поддержке и консультации, предоставляемые Лицензиаром в рамках программы поддержки.

3. Описание уровня поддержки «Премиум»

3.1. Предоставляемые услуги

Параметры Услуги	ПРЕМИУМ
Приоритет обслуживания	Высокий
Единица измерения	За физический процессор
Время предоставления Услуги (для Инцидентов Уровня критичности 1 Критический)	По рабочим дням с 09:00 до 18:00 (время Московское) (24x7x365)
Способы подачи Обращений	e-mail: support@tionix.ru 8 (495) 162-90-42, 8 (800) 200-80-12
Работа над инцидентами в режиме 9x5 (рабочие дни МСК 09:00–18:00)	Да
Работа над инцидентами Уровня критичности 1 Критический) 24x7x365	Да
Время реакции на Обращение	Не более 4-х рабочих часов
Консультирование по установке и эксплуатации Продукта	Да
Информирование о доступных обновлениях Продукта по запросу	Да
Удаленное подключение	Да
Выделенный сервис-менеджер (для координации работ) в режиме 9x5 (рабочие дни МСК 09:00–18:00)	Да
Доступ к дополнительным релизам в рамках основной версии Продукта	Да

3.2. Порядок предоставления услуги технической поддержки

3.2.1. Служба технической поддержки оказывает услуги технической поддержки клиентам, использующим Продукт ООО «ТИОНИКС».

3.2.2. Режим работы службы технической поддержки:

- По рабочим дням с 09:00 до 18:00 (время Московское)
- Для инцидентов Уровня критичности 1 – в режиме 24x7x365

3.2.3. Обращение в службу технической поддержки осуществляется следующим образом:

- Электронным письмом на адрес support@tionix.ru.
- По телефонам: 8 (495) 162-90-42, 8 (800) 200-80-12

3.2.4. Служба технической поддержки принимает следующие типы обращений:

- инциденты и проблемы в работе программного обеспечения (ПО)
- консультации по вопросам эксплуатации ПО
- запросы информации о доступности обновлений Продукта
- запросы на получение обновлений Продукта, в рамках текущей версии.

3.2.4. Служба технической поддержки оказывает следующие услуги в рамках пакета «ПРЕМИУМ»:

- Оказываются консультации по установке Продукта;
- Даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке;
- Даются рекомендации по настройкам параметров Продукта;
- Ошибки Продукта. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе Продукта, выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих дополнительных релизах Продукта;
- Разъясняются общие вопросы интеграции Продукта;
- Производится пояснение функционала модулей Продукта, если описание отсутствует в документации.
- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала Продукта.
- Удаленное подключение к системам Клиента для оказания помощи в решении возникших инцидентов/проблем.
- Максимальное время реакции на обращение – 4 рабочих часа.

3.2.5. В рамках оказания Услуги Клиент обязан обеспечивать необходимое участие своего персонала для решения инцидентов и проблем. Если клиент не отвечает на запрос Исполнителя в течении 48 часов, то обращение закрывается.

3.2.6. Клиент обеспечивает:

- соблюдение пользователями правил эксплуатации поставляемого ПО;
- проведение обучения пользователей по использованию ПО.

3.3. Ограничения по технической поддержке уровня «Премиум»

3.3.1. Для получения технической поддержки Лицензиат или Клиент должен использовать версию ПО, которая выпущена Лицензиаром не более одного календарного года назад (с момента выпуска, используемого Лицензиатом или Клиентом версии ПО, до момента обращения в сервисную службу Лицензиара прошло не более 365 календарных дней).

3.3.2. Услуги, входящие в услугу технической поддержки уровня «ПРЕМИУМ», не оказываются в случае возникновения перечисленных ниже инцидентов:

- инциденты/проблемы, вызванные неполадками аппаратного обеспечения Клиента;
- инциденты/проблемы, о которых Лицензиат или Клиент не может предоставить точную информацию, обоснованно запрошенную Лицензиаром с целью воспроизведения, расследования и решения инцидента.

3.3.3. Услуга технической поддержки уровня «Премиум» не предполагает выезда специалистов Лицензиара к Лицензиату или Клиенту.

3.3.4. Все работы, связанные с несоблюдением правил эксплуатации оборудования или ПО пользователями Лицензиата или Клиента, не входят в состав технической поддержки и оплачиваются отдельно.