

## Условия предоставления услуги «Техническая поддержка»

Настоящие условия распространяются на ПРОДУКТЫ компании «ИнфоТеКС» (далее – Производитель) и регламентируют порядок действий, сроки и иные моменты, связанные с предоставлением услуги технической поддержки.

### Условия приобретения продления услуги «Технической поддержки» ПРОДУКТОВ:

Обязательным условием продления услуги технической поддержки ПРОДУКТОВ (покупка нового сертификата активации сервиса оказания услуг технической поддержки) является:

- Наличие действующего сервиса оказания услуг технической поддержки, либо наличие на момент обращения за приобретением продления услуги технической поддержки сервиса, срок которого истёк не более одного года назад
- Либо приобретение актуальной версии ПРОДУКТОВ до приобретения продления услуги технической поддержки

### Термины и определения

СЕРТИФИКАТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ – документ, оформленный в электронном или бумажном виде, содержащий информацию о полном названии организации ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, уникальном идентификационном номере сертификата, полном списке ПРОДУКТОВ с указанием ВЕРСИИ, на которые распространяется данный СЕРТИФИКАТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, и подтверждающий право ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ на получение услуг технической поддержки в течение срока, указанного в сертификате, в объемах и в зависимости от выбранной схемы технической поддержки.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ – юридическое лицо, использующее или планирующее использовать ПРОДУКТЫ Производителя.

ИСПОЛНИТЕЛЬ – юридическое лицо, оказывающее ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ услуги по технической поддержке ПРОДУКТОВ.

СХЕМЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ – набор услуг, направленных на оказание помощи ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ ПРОДУКТОВ, оказываемых ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

Схемы технической поддержки	Описание
Базовая (Гарантия)	Предполагает оказание помощи Производителем в рамках гарантийного срока по гарантийным случаям.
Совместная Расширенная ТП	На первой линии технической поддержки выступает авторизованный партнёр ООО «СИБ» (Душанбе) Объём оказываемых услуг приведен в таблице ниже.

ОБРАЩЕНИЕ – сообщение ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ об ИНЦИДЕНТЕ, отправленное в техническую поддержку ИСПОЛНИТЕЛЯ по электронной почте.

ПРОДУКТ – программное или программно-аппаратное изделие.

ВЕРСИЯ ПРОДУКТА – цифровое или цифробуквенное обозначение конкретного образа ПРОДУКТА, включая, если присутствуют, аппаратные компоненты, получаемого в процессе его разработки и производства. В рамках настоящего документа существенными в ВЕРСИИ ПРОДУКТА считаются два первых числа в обозначении вида

<MAJOR>.<MINOR>, где:

- MAJOR – Основной номер версии или поколение ПРОДУКТА. Одно поколение от другого может существенно отличаться по функциональным и нефункциональным возможностям, соответствовать разным уровням требований регуляторов рынка;
- MINOR – Вспомогательный номер версии ПРОДУКТА. Используется для различения версий продукта внутри одного поколения при исправлении выявленных дефектов (hotfix), а также несущественном изменении

функциональности (service pack);

**АКТУАЛЬНАЯ ВЕРСИЯ ПРОДУКТА** – поколение ПРОДУКТА, поддерживаемое в настоящее время Производителем. Для данной версии продукта выпускаются обновления, проводятся доработки и исправления найденных дефектов. Данная версия ПРОДУКТА рекомендована к использованию и распространению.

**НЕАКТУАЛЬНАЯ ВЕРСИЯ ПРОДУКТА** – поколение ПРОДУКТА, снятое с поддержки Производителя. Доработки, выпуск обновлений и исправление дефектов для данных ПРОДУКТОВ не производятся.

**ИНЦИДЕНТ** – событие или совокупность событий, влияющие на сценарии эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ и вынуждающие ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ обращаться за технической поддержкой.

**ИНЦИДЕНТ уровня «КРИТИЧЕСКИЙ»** – инцидент, при возникновении которого полностью останавливается выполнение основных сценариев эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ.

**ИНЦИДЕНТ уровня «СРЕДНИЙ»** – инцидент, при возникновении которого в той или иной степени ухудшается выполнение основных сценариев эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ.

**ИНЦИДЕНТ уровня «НИЗКИЙ»** – инцидент, не влияющий на выполнение основных сценариев эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ, однако сказывающийся на функционировании ПРОДУКТОВ.

Уровень критичности ИНЦИДЕНТА присваивается ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ при обращении в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ. Уровень критичности ИНЦИДЕНТА может быть повышен или понижен сотрудником службы технической поддержки при условии согласования этого с ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ.

**ВРЕМЯ РЕАКЦИИ** – период времени от момента получения ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ службой технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ до момента ответа службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ на ОБРАЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, а именно, до момента уведомления ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ по электронной почте, телефону или иными согласованными средствами связи о регистрации ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в системе управления инцидентами службы технической поддержки (в виде тикета), о присвоении ОБРАЩЕНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ уникального регистрационного номера (номера тикета). Уведомление о регистрации ОБРАЩЕНИЯ может содержать запрос дополнительной информации по ОБРАЩЕНИЮ. ВРЕМЯ РЕАКЦИИ зависит от уровня критичности ИНЦИДЕНТА и СХЕМЫ приобретенной технической поддержки, указанной в СЕРТИФИКАТЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

**ВРЕМЯ РЕШЕНИЯ** – период времени от момента уведомления ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ о регистрации ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ до окончательного решения вопросов по устранению ИНЦИДЕНТА и уведомлении ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ о разрешении ИНЦИДЕНТА. Данный период времени не регламентируется.

## Порядок обращения в службу технической поддержки

В зависимости от СХЕМЫ приобретаемой технической поддержки ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ может направить ОБРАЩЕНИЕ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ, используя следующие виды связи:

- электронная почта;
- телефон.

При обращении ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ обязан предоставить информацию о действующем СЕРТИФИКАТЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

## Обязательства ИСПОЛНИТЕЛЯ

При оказании услуг по технической поддержке ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется:

- обеспечивать предоставление услуг по технической поддержке ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ с надлежащим качеством и в соответствии с установленными в настоящих условиях сроками;
- обеспечивать регистрацию всех ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ;
- предоставить информацию о версии ПРОДУКТА<sup>1</sup>, решающего проблему ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, либо предоставить информацию о планируемых сроках выхода новой версии ПРОДУКТА, решающего проблему

---

<sup>1</sup> ОАО «ИнфоТеКС» осуществляет, **но не гарантирует**, исправление выявленных дефектов в рамках актуальной версии продукта путем выпуска вспомогательных версий продуктов (hotfix и service-pack). В ряде случаев исправления могут быть доступны только в рамках нового поколения продуктов.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, либо при невозможности использования новой версии ПРОДУКТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ, предоставить информацию о возможном обходном решении (workaround) проблемы ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, если таковое имеется;

- предоставлять ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ исчерпывающую информацию о ходе решения зарегистрированного ОБРАЩЕНИЯ.

## **Обязательства ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Пользователь обязуется:

- использовать ПРОДУКТ в соответствии с эксплуатационной документацией;
- при обращении в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ идентифицировать себя, отвечая на соответствующие вопросы сотрудника службы технической поддержки, и предоставлять информацию о наличии действующего СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ;
- при обращении в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ предоставлять информацию, максимально полно описывающую возникшую проблему;
- предоставлять по запросу сотрудника службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ дополнительно запрашиваемую информацию (схемы, лог-файлы, конфигурации и т.п. информацию);
- следовать рекомендациям службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ.

## **Предоставление услуг технической поддержки**

ВРЕМЯ РЕАКЦИИ на ОБРАЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ определяется уровнем критичности ИНЦИДЕНТА, присвоенным при регистрации ОБРАЩЕНИЯ в службе технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ, а также видом СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

Если в ОБРАЩЕНИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ содержится информация о совокупности ИНЦИДЕНТОВ, то каждый ИНЦИДЕНТ регистрируется в службе технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ с присвоением своего уникального номера для идентификации и с присвоением своего уровня критичности ИНЦИДЕНТА.

Если в ходе разрешения ИНЦИДЕНТА службой технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ выясняется, что проблема связана с продуктами сторонних производителей, то ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ рекомендуется обратиться в службу технической поддержки стороннего производителя.

При отсутствии в течение 7-и (семи) рабочих дней со стороны ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ реакции на предложенные службой технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ способ разрешения ИНЦИДЕНТА, рекомендации или реакции на запрос дополнительной информации по ОБРАЩЕНИЮ данное ОБРАЩЕНИЕ считается неактуальным и работа над этим ОБРАЩЕНИЕМ заканчивается, ОБРАЩЕНИЕ считается закрытым, о чем ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ уведомляется соответствующим извещением (по телефону или электронной почте).

В случае поступления от ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ информации по закрытому ОБРАЩЕНИЮ по прошествии 7-и (семи) дней такое ОБРАЩЕНИЕ регистрируется как новое ОБРАЩЕНИЕ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ.

## **Ограничения в предоставлении услуг технической поддержки**

Техническая поддержка предоставляется только по ПРОДУКТАМ, используемым в строгом соответствии с требованиями эксплуатационной документации, в рекомендованных Производителем операционных системах, устройствах и программно-аппаратных комплексах.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ, использующим неактуальные версии ПРОДУКТОВ, предоставляются известные решения проблем и существующие исправления или рекомендации в проведении обновления на актуальные версии ПРОДУКТОВ при наличии действующего СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

В случае выявления сотрудниками службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ факта использования ПРОДУКТОВ с несоблюдением правил и требований эксплуатации ПРОДУКТОВ, рекомендованных Производителем, ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ может быть отказано в предоставлении услуг технической поддержки.

В случае, когда ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ не может предоставить информацию о действующем СЕРТИФИКАТЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, специалисты службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ вправе отказать ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ в предоставлении услуг технической поддержки.

Общение ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ и сотрудников службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ должно соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки, категорически не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения сотрудник службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ вправе прекратить оказание услуг технической поддержки.

## Набор услуг технической поддержки в зависимости от Схемы ТП

	Базовая (Гарантия)	Расширенная ТП Совместная
Время и способ приема сообщений		
Приём обращений и консультирование по электронной почте с 9:00 до 18:00 <sup>2</sup>	+	+
Приём обращений и консультирование по телефону горячей линии с 9:00 до 18:00 <sup>2</sup>		+
Консультирование при установке Продуктов		
Рекомендации по процессу установки продукта в объеме эксплуатационной документации		+
Консультирование при эксплуатации Продуктов		
Рекомендации по настройке продукта в объеме эксплуатационной документации		+
Рекомендации по "тонкой" настройке продукта после знакомства с особенностями системы Заказчика		+
Обновление Продуктов		
ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет обновление (hotfix), устраняющее дефекты, выявленные в продукте.	+	+
ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет обновление (hotfix), а также все изменения, производимые в рамках минорной (MINOR) версии ПРОДУКТА (service pack).		+
ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет новые версии (изменение мажорной (MAJOR) версии, поколения) ПРОДУКТА без взимания дополнительной платы (для ПАК - только программные компоненты).		+
Ремонт или замена неисправного оборудования		
Восстановление работоспособности (ремонт) вышедшего из строя оборудования (аппаратной платформы ПАК) из состава Продуктов Заказчика в соответствии с гарантийными обязательствами ОАО «ИнфоТекС». Доставка не входит в стоимость.	+	+

## ВРЕМЯ РЕАКЦИИ на ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Критичность ИНЦИДЕНТА	Схемы ТП	
	Базовая (Гарантия)	Расширенная ТП Совместная
КРИТИЧНЫЙ	24	4
СРЕДНИЙ	48	8
НИЗКИЙ	48	12

### АВТОРИЗОВАННЫЙ ПАРТНЁР

ООО «СИСТЕМЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ  
БЕЗОПАСНОСТИ»  
734003, Республика Таджикистан, г. Душанбе, ул.  
РУДАКИ, 93/1  
ЕИН (РЯМ) 0210025365  
ИНН (РМА) 020049745  
Сайт: [www.sib.tj](http://www.sib.tj)  
E-mail: [support@sib.tj](mailto:support@sib.tj)  
+992 (888) 08 7752 (ТП)  
+992 (888) 08 7755 (Руководитель)

### ПОДДЕРЖКА ИНФОТЕКС

<https://infotecs.ru/support/request/>  
8-495-737-6192  
Skype: infotecs.rus

<sup>2</sup> указано душанбинское время

