

Регламент бесплатной технической поддержки.

1. Термины и Определения

1.1. *Производитель* – Общество с ограниченной ответственностью «Предприятие «ЭЛТЕКС» (РФ, г. Новосибирск, ИНН 5410108110, <https://eltex-co.ru>)

1.2. *Заказчик* – юридическое лицо, заинтересованное в получении услуг по технической поддержке от *Производителя*.

1.3. *Оборудование* – аппаратные и программные продукты, разработанные и произведенные *Производителем*, а также сетевые решения, построенные на основе данных продуктов.

1.4. *Программный продукт* (далее по тексту «ПО») – программное обеспечение, на которое *Производитель* имеет исключительное право.

1.5. *Базовая техническая поддержка* – совокупность мер *Производителя*, которые направлены на обеспечение бесперебойной работы инсталлированного у *Заказчика* *Оборудования* на бесплатной основе.

1.6. *Служба технической поддержки* – группа сотрудников *Производителя*, предоставляющая набор услуг, направленных на обеспечение бесперебойной работы *Оборудования* у *Заказчика*.

1.7. *Обращение* – сообщение *Заказчика* о состоянии неисправности или сервисный запрос.

1.8. *Сервисный запрос* – запрос на предоставление технической консультации по *Оборудованию*, запрос на предоставление новых версий ПО.

1.9. *Состояние неисправности* – состояние *Оборудования*, при котором его эксплуатация по назначению, определенному в руководстве по эксплуатации, становится невозможной.

1.10. *Время реагирования* – промежуток времени с момента регистрации *Обращения* до момента первого ответа *Службой технической поддержки*.

1.11. *Время решения проблемы* – промежуток времени с момента первого ответа *Службой технической поддержки* на поступившее *Обращение* до момента решения проблемы и/или закрытия *Обращения*.

1.12. *Рабочие дни* – рабочие дни, исходя из пятидневной рабочей недели (все дни недели, кроме субботы и воскресенья), не являющиеся праздничными нерабочими днями в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.13. *Рабочее время* – промежуток времени с 09.00 до 18.00 по местному времени *Производителя* (часовой пояс GMT +7) в *Рабочие дни*.

1.14. *Конфигурирование* – удаленная настройка *Оборудования* *Заказчика* представителем *Производителя* через выделенное подключение к данному *Оборудованию*.

2. Основные положения

2.1. *Настоящий документ* (далее «*Регламент*») устанавливает порядок оказания услуг по *Базовой технической поддержке Оборудования Службой технической поддержки Производителя*.

2.2. Перед подачей *Обращения* в *Службу технической поддержки* необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации (<https://docs.eltex-co.ru/>), руководствах, базе знаний (<http://kcs.eltex.nsk.ru/>) и воспользоваться поиском по форуму. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации или соответствующем обсуждении на форуме, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.

2.3. Базовая техническая поддержка предоставляется посредством подачи *Обращения* на сайте производителя в разделе «Поддержка» или на портале ServiceDesk.

2.4. Каждому *Обращению* присваивается один из четырех приоритетов:

- 1) *Критический* – *Оборудование/Система* полностью неработоспособно, либо возникла неотложная серьезная проблема, которая вызывает значительные ограничения в эксплуатации и обслуживании *Оборудования/системы*;
- 2) *Высокий* – *Неработоспособность* одной или нескольких функций *Оборудования/системы*, влияющая на качество предоставления услуги, либо наблюдается существенное снижение производительности *Оборудования/системы*;
- 3) *Средний* – *Неработоспособность* одной или нескольких функций *Оборудования/системы*, в целом не влияющая на качество предоставления услуги;
- 4) *Минимальный* – Консультация по функциональности *Оборудования/системы*, установка обновлений и иные услуги, требующие планирования и предварительного согласования сроков выполнения.

При подаче *Обращения* на портале ServiceDesk *Заказчик* сам выбирает приоритет (при несоответствии приоритета обращению, он будет изменен). При подаче *Обращения* через форму на сайте приоритет выставляется Минимальный по умолчанию.

2.5. Базовая техническая поддержка предоставляется исключительно в Рабочее время.

2.6. *Максимальное Время* реагирования составляет один рабочий день с момента подачи *Обращения*.

2.7. Время решения проблемы не регламентировано, т.к. на это могут влиять различные факторы, например: загруженность *Службы технической поддержки*, уровень сложности *Обращения* и т.п.

2.8. Техническая поддержка не распространяется на *Оборудование* со статусом «поддержка окончена».

2.9. *Заказчик* принимает и безоговорочно соглашается с условиями настоящего *Регламента* в момент осуществления первого *Обращения* в *Службу технической поддержки*.

3. Виды технической поддержки

Производитель предоставляет *Заказчику* следующие виды услуг *Базовой технической поддержки*:

- Устранение состояний неисправности путем предоставления Информации о способах и методах устранения;
- Предоставление *Заказчику* доступа к *Обновлениям*;
- Предоставление *Заказчику* доступа к документации на всю линейку *Оборудования*.

В *Базовую техническую поддержку* **НЕ** входят услуги по *Конфигурированию* оборудования, сопровождению *Заказчика* при обновлении ПО и сдаче СОРМ (Система технических средств для обеспечения функций оперативно-розыскных мероприятий).

4. Порядок обращения в службу технической поддержки

4.1. При подаче *Обращения* на сайте *Производителя* *Заказчик* заполняет все обязательные поля, далее *Обращение* автоматически попадает к специалистам в *Службу технической поддержки*.

4.2. При подаче *Обращения* через портал ServiceDesk *Заказчику* необходимо войти в систему ServiceDesk под своей учетной записью и создать заявку, заполнив все обязательные поля.

5. Дополнительная информация

5.1. *Производитель* имеет право ограничить *Заказчика* в предоставлении технической поддержки, если тех. специалист *Заказчика* не обладает достаточным уровнем знаний, необходимым для получения технической поддержки, что затрудняет или делает невозможным предоставление поддержки, и (или) не соблюдаются нормы вежливости со стороны *Заказчика* (допускается нецензурная брань, оскорбления).

5.2. *Производитель* имеет право отказать в регистрации *Обращения* в следующих случаях:

- 1) *Заказчик* не предоставил сведения, указанные в пп. 4.1 и (или) 4.2 Регламента;
- 2) *Обращение* по указанной проблеме уже было зарегистрировано *Заказчиком* ранее;
- 3) У *Заказчика* имеется дебиторская задолженность.

С уважением,

Директор ООО «Предприятие «ЭЛТЕКС»



А. Н. Черников