



СИСТЕМА УДАЛЕННОГО МОНИТОРИНГА

И УПРАВЛЕНИЯ «АССИСТЕНТ»

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Воронеж

редакция от 21.03.2023

1 Термины и определения

- 1.1. Компьютер – операционная система, виртуальная машина или оборудование, включая рабочую станцию или сервер, для работы на котором предназначен Программный продукт и/или на которое устанавливается Программный продукт и/или для которого используется Программный продукт.
- 1.2. Лицензионный ключ – уникальный набор буквенно-цифровых символов, предназначенный для активации определенной Редакции Программного продукта.
- 1.3. Пользователь (Вы) – физическое или юридическое лицо, которое устанавливает и/или использует Программный продукт от своего лица или правомерно владеет копией Программного продукта.
- 1.4. Правообладатель – ООО «САФИБ», 394006, г. Воронеж, ул. 20-летия Октября д.103, оф.430.
- 1.5. Программный продукт – система удаленного мониторинга и управления «Ассистент», а также любая документация по ее использованию.
- 1.6. Редакция – конфигурация Программного продукта, обладающая определенным набором функциональных возможностей, перечень Редакций и их отличия приведены на Сайте.
- 1.7. Сайт – сайт Программного продукта мойассистент.рф.

2 Общие положения

- 2.1. Настоящий регламент представляет собой документ, определяющий взаимоотношения Службы технической поддержки Правообладателя (далее – Служба поддержки) и Пользователя, при оказании услуг по поддержке Программного продукта.
- 2.2. Служба поддержки оказывает техническую поддержку всем Пользователям, использующим Программный продукт, независимо от Редакции.
- 2.3. Обращения Пользователей коммерческих Редакций обрабатываются в первую очередь.
- 2.4. В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые настоящим регламентом в разделе 4.
- 2.5. Перед подачей обращения в Службу поддержки Пользователю необходимо изучить доступную информацию по возникшему вопросу в документации, руководствах и инструкциях на Сайте.
- 2.6. Правообладатель имеет право на изменение положений настоящего регламента в одностороннем порядке. Изменения вступают в силу с момента их опубликования на Сайте.

3 Условия оказания технической поддержки

- 3.1. Вне зависимости от используемой Редакции всем Пользователям Программного продукта предоставляется базовая техническая поддержка. Пользователям, использующим коммерческие редакции Программного продукта на договорной основе или продлившим техническую поддержку, предоставляется расширенная (гарантийная или постгарантийная) техническая поддержка в течение срока, указанного в договоре или сертификате технической поддержки.
- 3.2. В зависимости от вида техническая поддержка оказывается в соответствии с параметрами указанными в таблице:

Услуги	Виды технической поддержки		
	Базовая	Гарантийная	Постгарантийная
Назначение поддержки	Все пользователи	Пользователи коммерческих редакций Программного продукта	Пользователи, имеющие действующий сертификат технической поддержки
Период действия	Постоянно	В течение 12 месяцев со дня предоставления права использования Программного продукта ¹	В течение срока действия сертификата технической поддержки (права на обновление)
Режим работы	с 09:00 до 18:00 часов по московскому времени, кроме официальных праздников и выходных дней		
Максимальное время реакции	от 5 рабочих дней со дня регистрации	2 рабочих дня со дня регистрации	2 рабочих дня со дня регистрации
Приоритетная обработка Обращений	-	+	+
Прием Обращений:			
- по электронной почте	+	+	+
- на Сайте	+	+	+
- по телефону	-	+	+
Удаленное подключение	-	+	+
Предоставление исправлений и обновлений	Самостоятельная загрузка	В рамках приобретенной версии	В рамках приобретенной и последующих версий

¹ Если иное не указано в договоре или Лицензионном сертификате

4 Вопросы и обращения, решаемые и обрабатываемые службой поддержки

4.1. Установка и настройка Программного продукта:

- Консультации по установке Программного продукта на персональном компьютере Пользователя в объеме Инструкции по установке;
- Рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке.

4.2. Лицензирование и обновление Программного продукта:

- Вопросы лицензирования Программного продукта;
- Консультации по решению проблем при использовании лицензионного ключа при обновлении Программного продукта;
- Консультационная помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления.

4.3. Эксплуатация Программного продукта:

- Консультационная помощь в поиске и устранении причин вызвавших сбой в работе Программного продукта в процессе эксплуатации;
- Консультации по эксплуатации Программного продукта на персональном компьютере Пользователя в объеме пользовательских инструкций представленных на сайте Программного продукта;
- Консультации по настройкам безопасности при использовании Программного продукта.

4.4. Пожелания и запросы по совершенствованию функционала Программного продукта.

5 Порядок подачи и обработки обращений

5.1. Служба поддержки принимает обращения по рабочим дням с 09:00 до 18:00 часов по московскому времени, кроме официальных праздников и выходных дней.

5.2. Обращения в Службу поддержки направляются одним из следующих способов:

- заполнение формы запроса на Сайте;
- отправка запроса на адрес электронной почты Службы поддержки service.assist@safib.ru;
- по телефону Службы поддержки (исключительно для Пользователей редакций Программного продукта «Корпорация+» и «Корпорация + ФСТЭК»).

- 5.3. Обращения в Службу поддержки направленные способами отличными от указанных в п. 5.2 настоящего регламента не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе техподдержки.
- 5.4. Пользователем должны быть корректно заполнены все поля в формах запроса.
- 5.5. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Вопрос желательно задавать, используя терминологию, принятую в Программном продукте.
- 5.6. Для более оперативного решения вопросов, обращение должно включать следующую информацию:
- описание проблемы и последовательность действий для ее воспроизведения;
 - адрес электронной почты, указанный при приобретении Программного продукта (для коммерческих Редакций);
 - номер лицензионного ключа (для коммерческих Редакций).
- 5.7. Обращения в Службу поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется в соответствии с условиями оказания поддержки, приведенными в разделе 3 настоящего регламента.
- 5.8. Конечное время реакции на обращение определяется общей загрузкой Службы поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков.
- 5.9. Служба поддержки имеет право запросить у Пользователя дополнительную информацию о возникшей проблеме. Время реакции Службы поддержки на поступление дополнительной информации не должно превышать максимальное время реакции определенное в разделе 3 настоящего регламента.
- 5.10. На каждое обращение, направленное способами, указанными в п. 5.2. настоящего регламента, и принятое Службой поддержки, Пользователю высылается информация с подтверждением о принятой проблеме.
- 5.11. Пользователь может включать в обращение скриншоты и графические пояснения в форматах JPG, GIF, PNG, которые могут помочь в решении проблемы.
- 5.12. При отправке запроса на адрес электронной почты service.assist@safib.ru, обращение должно содержать корректную информацию о Пользователе Программного продукта: адрес электронной почты, контактные данные.
- 5.13. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующие страницы Сайта и/или документации к Программному продукту.
- 5.14. Решение вопросов обращения может быть отложено или отклонено по следующим основным причинам:
- невозможно повторить описанную проблему;
 - Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
 - вопрос требует детальной диагностики;

- Пользователь выполняет некорректные действия в нарушение правил эксплуатации Программного продукта;
- используется нелегальная копия Программного продукта;
- 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.

5.15. В случае работы по обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций, связанных с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Проблема считается принятой, только если Пользователь получил письмо о регистрации с уникальным номером запроса. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в системе поддержки.