

## **РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ООО «ПОЛИМАТИКА РУС» ДЛЯ ЭВМ «POLYMATICA» МОДУЛЬ VI**

### **1. Термины и сокращения**

- 1.1. Услуги – перечень услуг, которые оказывает Правообладатель в рамках технической поддержки.
- 1.2. Обращение – электронное письмо, направленное Пользователем или факт создания Обращения в Системе управления заявками, с описанием запроса на обслуживание.
- 1.3. Система управления заявками (далее – «СУЗ») – автоматизированная система для совместной работы и выпуска релизов.
- 1.4. Программное обеспечение (далее также – «ПО»)/Платформа) – программа для ЭВМ «Polymatica» модуль VI.
- 1.5. Версия ПО – фиксированное состояние ПО, обозначенное в наименовании Платформы группами цифр, разделёнными точками.
- 1.6. Актуальная версия ПО – последняя версия ПО, выпущенная Правообладателем.
- 1.7. Поддерживаемая версия ПО – версия ПО, выпущенная в течение последних 12 (двенадцати) месяцев.
- 1.8. Устаревшая версия ПО – версия ПО, выпущенная более 12 (двенадцати) месяцев назад.
- 1.9. Ошибка – нештатная ситуация, неспособность ПО к нормальной работе (согласно эксплуатационной документации). Означает любое поддающееся проверке и воспроизводимое несоответствие ПО требованиям Документации.
- 1.10. Инцидент – любое непредвиденное или нежелательное событие, которое влияет на работу информационной системы и приводит к Ошибкам.
- 1.11. Хотфикс – это сборка версии ПО, направленная на устранение конкретной Ошибки.
- 1.12. Статус – текущее состояние Обращения в процессе его решения.
- 1.13. Приоритет Обращения (далее – «Приоритет/Приоритезация») – используется Правообладателем для определения относительной Важности Обращения.
- 1.14. Степень воздействия – количество Пользователей, на которых влияет возникающая Ошибка.
- 1.15. Частота проявления – периодичность возникновения Ошибки.
- 1.16. Сервис мгновенных сообщений Telegram (далее – «Телеграм») – сервис обмена мгновенными сообщениями.
- 1.17. Время реакции – интервал времени между получением Обращения любым из установленных Регламентом способов (электронная почта, СУЗ) и взятием в работу службой технической поддержки Правообладателя (Перевод Обращения в статус отличный от «Открыто»).
- 1.18. Рабочее время – промежуток времени с 9:00 до 18:00 по Московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.
- 1.19. Регламент – настоящий документ, описывающий оказание Услуг.

1.20. Договор технической поддержки (далее – «Договор») – соглашение между Заказчиком и Правообладателем, в рамках которого Правообладатель обязуется оказать Заказчику Услуги технической поддержки.

1.21. Сертификат технической поддержки (далее – «Сертификат») – документ, подтверждающий право Заказчика на получение Услуг от Правообладателя.

## **2. Участники процесса**

2.1. Правообладатель/Исполнитель – ООО «Полимастика Рус», ОГРН 1117746262952.

2.2. Заказчик – юридическое лицо, являющееся обладателем прав использования Программного обеспечения.

2.3. Заявитель – физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени Заказчика. Наличие у Заказчика прав использования ПО и обращения в отдел технической поддержки подтверждается Договором/Сертификатом.

2.4. Пользователь – сотрудник, который использует ПО Правообладателя.

2.5. Специалист Службы технической поддержки Правообладателя (далее – Специалист СТП) – сотрудник Правообладателя, который отвечает за регистрацию Обращений, оказывает помощь Заявителям в решении технических проблем, связанных с программным обеспечением, и оказывает Консультации или Технические консультации.

2.6. Служба технической поддержки Правообладателя (далее – СТП) – подразделение, которое отвечает за регистрацию Обращений, оказывает помощь Заявителям в решении технических проблем, связанных с ПО, и оказывает Консультации или Технические консультации.

2.7. Сервис-менеджер – специалист, который осуществляет взаимодействие с Заказчиком и повышает уровень его обслуживания.

## **3. Общие положения**

3.1. Настоящий Регламент представляет определяемый Правообладателем порядок оказания Услуг технической поддержки Программного обеспечения службой технической поддержки.

3.2. Заявитель принимает и безоговорочно соглашается следовать условиям настоящего Регламента с момента приобретения Сертификата и/или заключения Договора.

3.3. Обращения, которые не могут быть решены с использованием существующей функциональности ПО, классифицируются как «Запрос на доработку ПО».

## **4. Условия оказания технической поддержки**

4.1. Оказание технической поддержки осуществляется в отношении актуальной и поддерживаемых Версий ПО.

4.2. Работы по Обращению осуществляются в Рабочее время.

4.3. Выезд специалистов СТП и/или других специалистов Исполнителя на территорию Заказчика не входит в состав Услуг.

4.4. Информирование о выходе новых Версий ПО осуществляется централизованно путем отправки электронного сообщения на адрес электронной почты Заказчика, который указан в действующем Сертификате или Договоре.

## **5. Уровень технической поддержки**

5.1. Настоящий Регламент описывает оказание Услуг в отношении следующих уровней технической поддержки:

5.1.1. Стартовый;

5.1.2. Базовый;

5.1.3. Расширенный;

5.1.4. Эксклюзивный;

5.2. Уровень технической поддержки определяется условиями Договора или Сертификата.

## **6. Состав услуг технической поддержки**

6.1. Уровень: Стартовый

6.1.1. Гарантия работоспособности актуальных Версий ПО:

6.1.1.1. Регистрация и обработка Инцидентов;

6.1.2. Доступ к новым Версиям ПО;

6.1.3. Доступ к эксплуатационной документации на ПО;

6.1.4. Оказание консультационных Услуг, в соответствии с уровнем ТП «Стартовый» (см. Таблица 3. «Объем консультационных услуг»)

6.2. Уровень: Базовый

6.2.1. Гарантия работоспособности актуальных Версий ПО:

6.2.1.1. Регистрация и обработка Инцидентов;

6.2.2. Доступ к новым Версиям ПО;

6.2.3. Доступ к эксплуатационной документации на ПО;

6.2.4. Оказание консультационных Услуг, в соответствии с уровнем ТП «Базовый» (см. Таблица 3. «Объем консультационных услуг»);

6.2.5. Предоставление информации о статусе Заявок по запросу Заказчика (не более двух раз в календарном месяце).

6.3. Уровень: Расширенный

6.3.1. Гарантия работоспособности поддерживаемых и актуальных Версий ПО:

6.3.1.1. Регистрация и обработка Инцидентов;

6.3.2. Доступ к новым Версиям ПО;

6.3.3. Доступ к эксплуатационной документации на ПО;

6.3.4. Выпуск Хотфикса направленного на устранение Инцидента (на усмотрение Правообладателя);

6.3.5. Оказание консультационных Услуг, в соответствии с уровнем ТП «Расширенный» (см. Таблица 3. «Объем консультационных услуг»);

6.3.6. Предоставление информации о статусе Заявок по запросу Заказчика (не более двух раз в календарном месяце)

6.3.7. Сбор диагностической информации сотрудником СТП (осуществляется с помощью средств удаленного подключения и возможен при предоставлении Заказчиком удаленного доступа);

6.3.8. Выделение и закрепление Сервис-менеджера;

6.3.9. Взаимодействие через Телеграм при работе с зарегистрированным Обращением.

6.4. Уровень: Эксклюзивная

6.4.1. Условия оказания технической поддержки определяются отдельным Договором.

## 7. Обращения

7.1. Настоящий регламент описывает оказание Услуг в отношении следующих типов Обращений:

7.1.1. Консультация;

7.1.2. Техническая консультаций;

7.1.3. Запрос на доработку ПО;

7.1.4. Запрос на доработку документации;

7.1.5. Инцидент.

## 8. Описание типов Обращений

8.1. Консультация или Техническая консультация

8.1.1. Определение Приоритета Обращения

Специалист СТП осуществляет Приоритезацию Обращения на основании описания запроса и классификации (см Таблица 1. «Условия приоритезации Обращения с запросом на Консультацию или Техническую консультацию»).

Таблица 1. «Условия приоритезации Обращения с запросом на Консультацию или Техническую консультацию»

Приоритет	Классификация
Неотложный	На усмотрение специалиста СТП и/или в соответствии с условиями Договора
Критический	На усмотрение специалиста СТП и/или в соответствии с условиями Договора
Серьезный	На усмотрение специалиста СТП и/или в соответствии с условиями Договора
Обычный	Консультация или техническая консультация для актуальной или поддерживаемой Версии ПО
Незначительный	Консультация или техническая консультация для устаревшей Версии ПО

8.1.2. Время реакции

Время реакции на Обращение с запросом на Консультацию или Техническую консультацию определяется уровнем ТП (см. Таблица 2. «Время реакции на Обращение с запросом на Консультацию или Техническую консультацию»).

Таблица 2. «Время реакции на Обращение с запросом на Консультацию или Техническую консультацию»

Приоритет	Время реакции в соответствии с уровнем ТП			
	Стартовый	Базовый	Расширенный	Эксклюзивный
Неотложный	Не определено	до 8 рабочих часов	до 6 рабочих часов	Определяется условиями Договора
Критический	Не определено	до 10 рабочих часов	до 6 рабочих часов	Определяется условиями Договора
Серьезный	Не определено	до 12 рабочих часов	до 8 рабочих часов	Определяется условиями Договора
Обычный	Не определено	до 16 рабочих часов	до 12 рабочих часов	Определяется условиями Договора
Незначительный	Не определено	до 32 рабочих часов	до 24 рабочих часов	Определяется условиями Договора

### 8.1.3. Объем консультационных Услуг

Объем консультационных Услуг определяется в соответствии с уровнем ТП (см. Таблица 3. «Объем консультационных услуг»).

Таблица 3. «Объем консультационных услуг»

Объем Услуг в соответствии с уровнем ТП			
Стартовый	Базовый	Расширенный	Эксклюзивный
Не более 2-х чел/час в календарном месяце	Не более 8-ми чел/час в календарном месяце	Не более 16-ти чел/час в календарном месяце	Определяется условиями Договора

Если Объем консультационных Услуг не израсходован в календарном месяце, то неиспользованные часы не переходят на следующий календарный период.

Если Объем консультационных Услуг по Договору исчерпан в календарном месяце, то Обращения с запросом на Консультацию или Техническую консультацию оплачиваются отдельно в соответствии с условиями Договора.

Если Объем консультационных Услуг по Сертификату исчерпан в календарном месяце, то Обращения с запросом на Консультацию или Техническую консультацию оплачиваются в соответствии с выставленным счетом. До начала оказания платных Услуг Исполнитель согласовывает оказание Консультации или Технической консультации на платной основе.

### 8.2. Запрос на доработку ПО

Обращения, по изменению функциональности системы, которая не заявлена Правообладателем как стандартная, классифицируется как «Запрос на доработку ПО».

Порядок отработки Обращений с «Запросом на доработку ПО» определяется договором на оказание услуг по доработке ПО.

### 8.3. Запрос на доработку документации

### 8.3.1. Определение Приоритета Обращения

Специалист СТП осуществляет Приоритезацию Обращения на основании описания запроса и классификации (см. Таблица 4. «Условия приоритезации Обращения с Запросом на доработку документации»).

Таблица 4. «Условия приоритезации Обращения с Запросом на доработку документации»

Приоритет	Классификация
Неотложный	На усмотрение специалиста СТП и/или в соответствии с условиями Договора
Критический	На усмотрение специалиста СТП и/или в соответствии с условиями Договора
Серьезный	На усмотрение специалиста СТП и/или в соответствии с условиями Договора
Обычный	Актуализация документации для актуальной или поддерживаемой Версии ПО
Незначительный	На усмотрение специалиста СТП и/или в соответствии с условиями Договора

### 8.3.2. Время реакции

Время реакции на Запрос на доработку документации определяется уровнем ТП (см. Таблица 5. «Время реакции на Обращение с Запросом на доработку документации»).

Таблица 5. «Время реакции на Обращение с Запросом на доработку документации»

Приоритет	Время реакции в соответствии с уровнем ТП			
	Стартовый	Базовый	Расширенный	Эксклюзивный
Неотложный	Не определено	до 10 рабочих часов	до 8 рабочих часов	Определяется условиями Договора
Критический	Не определено	до 12 рабочих часов	до 10 рабочих часов	Определяется условиями Договора
Серьезный	Не определено	до 14 рабочих часов	до 10 рабочих часов	Определяется условиями Договора
Обычный	Не определено	до 16 рабочих часов	до 12 рабочих часов	Определяется условиями Договора
Незначительный	Не определено	до 32 рабочих часов	до 24 рабочих часов	Определяется условиями Договора

### 8.4. Инцидент

Заявитель при регистрации Инцидента указывает Степень воздействия и Частоту проявления.

#### 8.4.1. Определение Приоритета Обращения

В Обращении Заявитель указывает Степень воздействия на Пользователей (см. Таблица 6. «Степень воздействия»).

Таблица 6. «Степень воздействия»

Степень воздействия	Описание
Массовая	Нарушения поведения системы, которое противоречит эксплуатационной документации на ПО, у всех Пользователей, либо ключевых Пользователей
Групповая	Нарушения поведения системы, которое противоречит эксплуатационной документации на ПО, у группы Пользователей
Частичная	Нарушения поведения системы, которое противоречит эксплуатационной документации на ПО, у отдельных Пользователей

В Обращении Заявитель указывает Частоту проявления Ошибки (см. Таблица 7. «Частота проявления»).

Таблица 7. «Частота проявления»

Частота проявления	Описание
Постоянная	Устойчивое проявление Ошибки
Частая	Частое, но не стабильное проявление Ошибки
Эпизодическая	Эпизодическое и не стабильное проявление Ошибки

Специалист СТП определяет Приоритет на основании Степени воздействия и Частоты проявления (см. Таблица 8. «Определение Приоритета Обращения»). Основным критерием определения Приоритета Инцидента является классификация Ошибки (см. Таблица 9. «Классификация Инцидента»).

Таблица 8. «Определение Приоритета Обращения»

Приоритет		Степень воздействия		
		Массовая	Групповая	Частичная
Частота проявления	Постоянная	Неотложный	Критический	Серьезный
	Частая	Критический	Серьезный	Обычный
	Эпизодическая	Серьезный	Обычный	Незначительный

Таблица 9. «Классификация Инцидента»

Приоритет	Классификация
Неотложный	<ul style="list-style-type: none"> <li>Происходит аварийное завершение работы ПО или зависание при базовых действиях Пользователя;</li> <li>Возникает Ошибка в работе базовой функциональности, которая блокирует работу ПО.</li> </ul>
Критический	<ul style="list-style-type: none"> <li>Возникает Ошибка, приводящая к потере данных;</li> <li>Присутствуют подтвержденные нарушения поведения системы, которые противоречат эксплуатационной документации на ПО;</li> <li>Выявлена подтвержденная уязвимость информационной безопасности.</li> </ul>
Серьезный	Обнаружена неработоспособность заявленной функциональности, блокирующая работу Пользователя без возможности работы, через обходное решение.
Обычный	Выявлена неработоспособность заявленной функциональности ПО, но возможна работа через обходное решение.
Незначительный	<ul style="list-style-type: none"> <li>Выявлена Ошибка пользовательского интерфейса, не влияющие на производительность ПО;</li> <li>Возникают функциональные Ошибки ПО, в специфических условиях.</li> </ul>

Если Заявитель при оформлении Обращения не указывает Степень воздействия и Частоту проявления, тогда Специалист СТП присваивает Обращению Приоритет «Обычный».

В процессе работы с Обращением Специалист СТП может изменить Приоритет Обращения, в соответствии с классификацией Инцидента (см Таблица 9. «Классификация Инцидента»). Специалист СТП должен проинформировать Заявителя об изменении Приоритета Обращения и о причинах изменения.

#### 8.4.2. Способ решения Обращения

Способ решения Инцидента определяет Приоритет (см. Таблица 10. «Способ решения Инцидента»).

Таблица 10. «Способ решения Инцидента»

Приоритет	Параметры решения Обращений
Неотложный	<ul style="list-style-type: none"> <li>Выпуск новой Версий ПО (Версия ПО может быть изменена в соответствии с внутренней приоритезацией Правообладателя);</li> <li>Выпуск Хотфикса (необходимость выпуска определяет Правообладатель).</li> </ul>
Критический	Выпуск новой Версий ПО (Версия ПО может быть изменена в соответствии с внутренней приоритезацией Правообладателя);
Серьезный	
Обычный	<ul style="list-style-type: none"> <li>Предоставление рекомендаций по эксплуатации ПО;</li> <li>Предоставление рекомендаций по обновлению Версии ПО.</li> </ul>
Незначительный	<ul style="list-style-type: none"> <li>Предоставление рекомендаций по обновлению Версии ПО;</li> <li>Предоставление рекомендаций по эксплуатации ПО.</li> </ul>

#### 8.4.3. Время реакции

Время реакции на Инцидент определяется Приоритетом и уровнем ТП (см. Таблица 11. «Время реакции на Инцидент»).

Таблица 11. «Время реакции на Инцидент»

Приоритет	Время реакции в соответствии с уровнем ТП			
	Стартовый	Базовый	Расширенный	Эксклюзивный
Критический	Не определено	до 8 рабочих часов	до 4 рабочих часов	Определяется условиями Договора
Серьезный	Не определено	до 10 рабочих часов	до 8 рабочих часов	Определяется условиями Договора
Обычный	Не определено	до 16 рабочих часов	до 12 рабочих часов	Определяется условиями Договора
Незначительный	Не определено	до 32 рабочих часов	до 24 рабочих часов	Определяется условиями Договора

### 9. Порядок обращения в Службу технической поддержки Правообладателя

9.1. Заявитель обращается в СТП Исполнителя одним из следующих способов:

9.1.1. Направляет Обращение на почтовый ящик [polymatica\\_support@slsoft.ru](mailto:polymatica_support@slsoft.ru).

9.1.2. Создает Обращение в СУЗ.



9.2. Заявитель в Обращении/письме указывает идентифицирующую его информацию с описанием сути Обращения. Обращение/письмо должно содержать всю информацию согласно Приложению №1 к Регламенту (далее – «Информация»). Оказание Услуг Исполнителем обусловлено исполнением Заказчиком обязательств, предусмотренных настоящим пунктом, в связи с чем является встречным исполнением обязательств.

9.3. Заявитель в рамках одного Обращения описывает один запрос на Услугу.

9.4. Подтверждением регистрации Обращения для Заявителя является присвоение Приоритета и/или изменение статуса Обращения.

9.5. При наличии Обращения, которое может быть классифицировано Специалистом СТП как «Неотложное», может использоваться мессенджер Телеграм в соответствии с уровнем ТП. Вся значимая информация должна дублироваться Заявителем в соответствии п. 9.1. в почту и/или в СУЗ.

9.6. Заявитель принимает на себя обязанность своевременного и квалифицированного взаимодействия с СТП в соответствии с настоящим Регламентом.

## **10. Порядок и условия предоставления технической поддержки**

10.1. Заявитель обеспечивает использование наиболее актуальной из предоставленных Правообладателем версий ПО при наличии в них исправлений, относящихся к решению Обращения.

10.2. Заявитель обеспечивает информирование заинтересованных сотрудников Заказчика о статусе Обращения.

10.3. Специалист СТП может переклассифицировать Обращение, в соответствии метриками в разделе «7. Типы Обращений». Специалист СТП должен проинформировать Заявителя об изменении типа Обращения и о причинах изменения.

10.4. Заявитель по запросу специалиста СТП обязан предоставить любую дополнительную информацию в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента ее запроса.

10.5. Сбор диагностической информации сотрудником СТП осуществляется с помощью средств удаленного подключения и возможен при предоставлении Заказчиком удаленного доступа.

10.6. Установка на оборудование Заказчика версий ПО осуществляется с помощью средств удаленного подключения и возможна при предоставлении Заказчиком удаленного доступа.

10.7. Заявитель при получении рекомендаций по Обращению обязуется:

10.7.1. Изменять настройки ПО и/или условия его эксплуатации;

10.7.2. Корректировать сценарии работы с ПО;

10.7.3. Устанавливать и тестировать предоставленную Версию ПО;

10.7.4. Выполнять любые действия направленные на решение Обращения.

10.8. Результат рассмотрения и применения рекомендаций по Обращению доводится Заявителем до специалиста СТП.

10.9. При повторном обращении по закрытому Обращению открывается новое Обращение.

10.10. Оказание Услуг Исполнителем обусловлено исполнением Заказчиком обязательств, предусмотренных п. 10.1, 10.4, 10.5, 10.6, 10.7 Регламента, в связи с чем является встречным исполнением обязательств.

## **11. Критерии завершения Услуг**

Каждое Обращение Заявителя, закрывается одним из следующих способов и услуги со стороны Правообладателя считаются оказанными:

- 11.1. Заявителю передана информация, позволяющая решить проблему с поддерживаемой или актуальной Версией ПО;
- 11.2. Заявитель проинформирован, о передаче Версии ПО для разрешения проблемы с поддерживаемой или актуальной Версией ПО;
- 11.3. Заявитель проинформирован, что проблема не воспроизводится на стандартной Версии ПО;
- 11.4. Заявитель проинформирован, что проблема с поддерживаемой или актуальной Версией ПО вызвана неустраняемой Ошибкой в ПО;
- 11.5. Заявитель проинформирован, что Ошибка поддерживаемой или актуальной Версией ПО будет устранена в последующих Версиях ПО;
- 11.6. Заявителю предоставлены рекомендации о необходимости обновления до актуальной Версии ПО, но обратная связь об обновлении отсутствует 10 (Десять) и более рабочих дней;
- 11.7. Заявителю предоставлены рекомендации или обходной путь для решения Инцидента (до устранения неполадок в будущей Версии ПО);
- 11.8. Заявитель проинформирован, что Ошибка находится на стороне оборудования и/или ПО, не входящих в перечень поддерживаемого данным Регламентом.
- 11.9. Специалистом СТП запрошена дополнительная информация (необходимая для оказания Услуг), но Заявитель не предоставил запрошенную Информацию в течение 5 (Пяти) рабочих дней;
- 11.10. Заявитель отказал в предоставлении дополнительной Информации.
- 11.11. По Обращению с типом «Консультация или Техническая консультация» отсутствуют дополнительные вопросы от Заявителя 5 (Пять) и более рабочих дней;
- 11.12. По Обращению с типом «Запрос на доработку документации» отсутствуют дополнительные вопросы от Заявителя 5 (Пять) и более рабочих дней;

## **12. Рамки технической поддержки**

12.1. В состав Услуг не входит:

- 12.1.1. Устранение Ошибок ПО, вызванных сбоями в ОС, СУБД, сетевом и другом оборудовании;
- 12.1.2. Устранение Ошибок ПО, которые возникли после выполнения самостоятельных доработок кода ПО и БД Заказчиком (без согласования с Правообладателем);
- 12.1.3. Установка на оборудование Заказчика Версий ПО.

12.2. Правообладатель оставляет за собой право:

- 12.2.1. Определять в какую Версию ПО войдут исправления Ошибок ПО.

12.2.2. Определять необходимость выпуска Хотфикса к Версии ПО.

### 13. Жизненный цикл Версий ПО

Стадия жизненного цикла ПО влияет на объем технической поддержки (см. Таблица 12. «Жизненный цикл версии ПО»).

Таблица 12. «Жизненный цикл Версии ПО»

Стадия жизненного цикла	Объем поддержки
Актуальная	<ul style="list-style-type: none"><li>• Выпуск новой функциональности;</li><li>• Выпуск Хотфикса;</li><li>• Решение всех типов Обращений.</li></ul>
Поддерживаемая	Решение Обращений с запросом на Консультацию или Техническую консультацию.
Устаревшая	Не оказывается

### 14. Заключительные положения

Настоящий Регламент может быть изменен Исполнителем без какого-либо специального уведомления. Новая редакция Регламента вступает в силу с момента его размещения в сети Интернет по адресу: <https://slsoft.ru/products/polymatica/aboutpolymatica/> или с иной даты, установленной Исполнителем.

#### Приложение №1. «Перечень информации для регистрации Обращения»

1. Краткое описание сути Обращения.
2. Наименование организации Заявителя и конечного пользователя (при наличии).
3. Ф.И.О. контактного лица, должность, телефон для обратной связи.
4. При оформлении Инцидента, требуется предоставить информацию:
  - 4.1. Степень воздействия.
  - 4.2. Частота проявления.
  - 4.3. Как проявляется Ошибка?
  - 4.4. Какая последовательность действий приводит к воспроизведению Ошибки?
  - 4.5. Как часто проявляется указанная Ошибка?
  - 4.6. Какое количество пользователей затрагивает?
  - 4.7. Какие изменения в инфраструктуре или настройках ПО производили в последнее время до появления Ошибки?
  - 4.8. Детальное описание Ошибки.
  - 4.9. Какие функции ПО затронуты Ошибкой.
  - 4.10. Скриншот и/или видео воспроизведения Ошибки.
  - 4.11. Приоритет (если не указан, будет присвоен Приоритет «Обычная»).
  - 4.12. Любая дополнительная информация, необходимая для решения Обращения.