

Регламент оказания услуг по поддержке ПО

ООО «Робин»

1. Термины и определения

Время первоначальной реакции – время от момента поступления Запроса в Службу технической поддержки до момента принятия Запроса в работу сотрудником Службы технической поддержки или ServiceDesk (система автоматизации работы Службы технической поддержки с Запросами в части их приема, регистрации и контроля выполнения), подтвержденного ответом на Запрос.

Время выполнения Запроса – время от момента первоначальной реакции до выполнения Запроса в соответствии с условиями, указанными в п. 4.15 Регламента.

Договор – договор между Заказчиком и Исполнителем, в рамках которого предусмотрены обязательства Исполнителя по оказанию Услуг. Виды договоров указаны в разделе 2 Регламента.

Заказчик – юридическое лицо, использующее ПО на основании соответствующих договорных отношений с Исполнителем.

Запрос – обращение Пользователя на оказание Услуг, в соответствии с правилами, указанными в п. 4.5 Регламента.

ЗНИ – запрос Заказчика на изменение или дополнение настроек ПО. Выполняется в рамках отдельных договорных отношений между Заказчиком и Исполнителем.

Инцидент – проблема, связанная с ошибками в работе ПО. Под ошибками в работе ПО понимается несоответствие ПО установленным требованиям к функциональности, описанным в Документации на ПО, за исключением причин, указанных в п. 4.18.2 Регламента.

Исполнитель - ООО «Робин», ОГРН 1197746604285, ИНН 9725022632.

Консультации – рекомендации Исполнителя, относящиеся к вопросам внедрения и использования ПО, предоставляемые в порядке, указанном в разделе 5 Регламента.

Обновление – обновление текущих или ранее выпущенных версий ПО, предоставляемое Заказчику при выходе новой версии (релиза) ПО в порядке, указанном в разделе 6 Регламента.

ПО – программа(ы) для ЭВМ, используемая Заказчиком на основании договорных отношений с Исполнителем.

Пользователь – представитель Заказчика, уполномоченный на отправку Запросов, либо сотрудник Заказчика, использующий ПО в своей деятельности.

Регламент – настоящий документ, описывающий порядок и правила технической поддержки ПО.

Служба технической поддержки – сотрудники Исполнителя, оказывающие Услуги.

Техническое окно – временной интервал, согласованный между Заказчиком и Службой технической поддержки, в течение которого Исполнитель оказывает Услуги в случае, если ПО эксплуатируется на инфраструктуре Заказчика. В этот интервал ПО не доступно для использования Заказчиком

Услуги – услуги по поддержке ПО в соответствии с Регламентом.

2. Виды Услуг и основание для их оказания

В периметр Регламента входят следующие виды Услуг:

2.1. Гарантийная поддержка ПО, оказываемая безвозмездно, на основании гарантийных обязательств по:

2.1.1. договору на предоставление права использования ПО на условиях неисключительной лицензии;

2.1.2. иным договорам, если в них предусмотрены выполнение гарантийных обязательств согласно настоящему Регламенту.

2.2. Лицензионная поддержка ПО, оказываемая на платной основе на основании одного из следующих видов договоров:

2.2.1. договор на предоставление права использования ПО на условиях неисключительной лицензии;

2.2.2. договор на оказание услуг по лицензионной поддержке ПО;

2.2.3. иным договорам, если в них предусмотрены выполнение обязательств Исполнителя согласно настоящему Регламенту.

2.3. Техническая поддержка ПО, оказываемая на платной основе на основании соответствующего договора под специфические требования Заказчика (ЗНИ), в соответствии с разделом 7 Регламента. Выполнение ЗНИ не входят в гарантийную, лицензионную поддержку ПО.

3. Зоны ответственности Заказчика и Исполнителя в рамках эксплуатации ПО

3.1. При оказании Услуг, Исполнитель и Заказчик отвечают за следующие зоны ответственности:

Зона ответственности	Ответственный
Работоспособность ПО в части функциональности, описанной в Документации на ПО	Исполнитель
Аварийное восстановление данных, хранимых в ПО из резервной копии, если ПО установлено на инфраструктуре Заказчика	Заказчик
Мониторинг работоспособности и обеспечение доступности всех сервисов и компонентов, являющихся частью ПО, если ПО установлено на инфраструктуре Заказчика	Заказчик
Обеспечение удаленного доступа к ПО сотрудникам Службы технической поддержки, если данное условие указано в Договоре	Заказчик
Работоспособность оборудования, на котором установлено ПО, если оно установлено на инфраструктуре Заказчика	Заказчик
Работоспособность системного и прикладного программного обеспечения, требующегося для работы ПО	Заказчик
Организация и выполнение периодического резервного копирования и хранение резервных копий ПО	Заказчик

3.2. Оказание Услуг Исполнителем обусловлено исполнением Заказчиком обязательств, указанных в пункте 3.1, в связи с чем является встречным исполнением обязательств.

4. Порядок обработки и выполнения Запросов

4.1. Запросы принимаются Службой технической поддержки в виде сообщений Пользователя по электронной почте на адрес: support@rpa-robin.ru. Обработка запросов и обращений, направленных Исполнителю по любым другим каналам связи не входит в рамки Регламента, если данные каналы не предусмотрены условиями Договора.

4.2. Временной режим принятия и выполнения Запросов:

4.2.1. Запросы принимаются и выполняются Службой технической поддержки исключительно в рабочие дни, в период с 9:00 до 18:00 по московскому времени (далее – МСК).

4.2.2. Изменения режима приема и выполнения Запросов, указанного в п. 4.2.1 Регламента возможны только в рамках особых условий, согласованных в рамках Договора.

4.3. Служба технической поддержки принимает следующие виды Запросов:

4.3.1. Запросы, связанные с Инцидентами;

4.3.2. Запросы на Консультации;

4.3.3. Запросы на обновление ПО;

4.3.4. ЗНИ.

4.4. В случае, когда анализ Запроса, связанного с Инцидентом, приводит Исполнителя к выводу, что для его выполнения требуется дополнительная настройка ПО под специфические требования Заказчика, вид Запроса изменяется на ЗНИ.

4.5. Представитель Заказчика (Пользователь) в Запросе обязательно должен указать:

4.5.1. Уровень критичности Инцидента, в соответствии с указанными в п. 4.7 Регламента.

4.5.2. Подробное описание проблемы, включающее сведения о действиях Пользователя, в рамках которых произошла проблема, на каком шагу действия произошла проблема, предполагаемая причина проблемы и разъяснение, почему принято решение, что данная проблема связана с ошибкой работы ПО.

4.5.3. Лог-файлы, сгенерированные ПО во время возникновения проблемы (если это возможно).

4.5.4. Другие сведения и данные, которые помогут выявить причину проблемы (скриншоты, входные файлы и/или данные, обрабатываемые ПО, сведения о внешних системах, участвующих в процессе и т.д.).

4.6. Если для решения или анализа Запроса информации недостаточно, Служба технической поддержки запрашивает у Заказчика (Пользователя) дополнительные сведения. На период получения информации от Заказчика оказание Услуг по данному Запросу приостанавливается, учет времени выполнения Запроса останавливается. После предоставления дополнительных сведений Заказчиком, Исполнитель анализирует их и при необходимости повторно запрашивает информацию, если предоставленных сведений было недостаточно.

4.7. Оказание Услуг Исполнителем обусловлено исполнением Заказчиком обязательств, указанных в пункте 4.5, в связи с чем является встречным исполнением обязательств.

4.8. В рамках Регламента установлены следующие приоритеты Запросам, связанным с Инцидентами, в зависимости от уровня критичности Инцидента:

Приоритет Запроса	Уровень критичности Инцидента	Причина Инцидента, являющаяся обоснованием определения уровня его критичности
1	Блокирующий	Полная неработоспособность ПО.
2	Критический	Невозможно выполнение основных функций ПО, альтернативные варианты их выполнения (обходные решения) отсутствуют. Перечень основных функций определяется Исполнителем.
3	Серьезный	Невозможно выполнение вспомогательных функций ПО, используемых Заказчиком для запуска и использования внедренного решения, альтернативные варианты их выполнения (обходные

Приоритет Запроса	Уровень критичности Инцидента	Причина Инцидента, являющаяся обоснованием определения уровня его критичности
		решения) отсутствуют. Перечень вспомогательных функций определяется Исполнителем.
4	Незначительный	Ошибка ПО, не влияющая на выполнение его функций.

4.9. Предполагаемый уровень критичности Инцидента указывается Заказчиком или Пользователем в Запросе. При этом Исполнитель имеет право провести корректировку уровня критичности Инцидента и соответственно приоритета Запроса, если на это имеются обоснованные причины, которые указываются Исполнителем при ответе на Запрос.

4.10. Запросы принимаются Службой технической поддержки, регистрируются, классифицируются и решаются в порядке очереди поступления с учетом приоритезации согласно п. 4.7. Регламента.

4.11. Время первоначальной реакции на Запросы

Вид Запроса	Время первоначальной реакции
Запросы, связанные с Инцидентами, Приоритет 1	1 рабочий день
Запросы, связанные с Инцидентами, Приоритет 2	1 рабочий день
Запросы, связанные с Инцидентами, Приоритет 3	3 рабочих дня
Запросы, связанные с Инцидентами, Приоритет 4	3 рабочих дня
Запросы на Консультации	3 рабочих дня
Запросы на обновление ПО	3 рабочих дня
ЗНИ	Не нормируется

4.12. Указанное в п. 4.11 время считается в рамках рабочего дня. Если указанное время реакции превышает время, оставшееся до конца рабочего дня, то оно считается следующим образом: время от поступления Запроса до конца рабочего дня (до 18:00 МСК) плюс время с начала следующего рабочего дня (с 9:00 МСК) до осуществления реакции на Запрос.

4.13. Время выполнения Запросов

Вид Запроса	Время выполнения Запросов
Запросы, связанные с Инцидентами, Приоритет 1	5 рабочих дней
Запросы, связанные с Инцидентами, Приоритет 2	15 рабочих дней
Запросы, связанные с Инцидентами, Приоритет 3	Определяется Исполнителем согласно его внутренним планам разработки
Запросы, связанные с Инцидентами, Приоритет 4	Определяется Исполнителем согласно его внутренним планам разработки
Запросы на Консультации	2 рабочих дня
Запросы на обновление ПО	По согласованию с Заказчиком
ЗНИ	В соответствии с требованиями заказа или технического задания к договору на техническую поддержку ПО

4.14. Указанное в п. 4.13 время считается в рамках рабочего времени. Если указанное время выполнения Запроса превышает время, оставшееся до конца рабочего дня, то оно считается следующим образом: время от первоначальной реакции до конца рабочего дня (до 18:00 МСК) плюс время с начала следующего рабочего дня (с 9:00 МСК) до выполнения Запроса.

4.15. В указанное в п. 4.13 время не входит:

4.15.1. время ожидания запрошенной Исполнителем дополнительной информации, необходимой для выполнения Запроса;

4.15.2. время прибытия сотрудника Службы технической поддержки в офис Заказчика (при невозможности выполнить работы удаленно), а также интервал Технического окна и времени, потраченного на его согласование.

4.16. Расчет нормативного времени происходит при исполнении Заказчиком своих зон ответственности, указанных в разделе 3 Регламента.

4.17. Запрос считается выполненным в любом из следующих случаев:

4.17.1. Пользователь подтверждает, что Запрос выполнен;

4.17.2. Служба технической поддержки выполняет необходимые мероприятия для исправления ошибки ПО или предоставляет разумное и взаимоприемлемое техническое решение проблемы являющейся причиной Инцидента (включая предложение механизма решения проблемы (work-around) на время исправления ошибки);

4.17.3. Служба технической поддержки не получает уточняющих сведений или иной информации от Пользователя в течение 3 (трех) рабочих дней подряд с момента обращения к нему за пояснением Запроса.

4.18. Выполнение Запроса может быть отложено или невозможно по следующим причинам:

4.18.1. Неисполнение Заказчиком любой из своих зон ответственности, указанных в разделе 3 Регламента;

4.18.2. Причиной Инцидента является неправильное действие и/или бездействие Пользователя и/или администраторов ПО, операционных систем и других программ для ЭВМ и/или баз данных, участвующим в эксплуатации ПО;

4.18.3. Инцидент не может быть воспроизведен или смоделирован на аппаратном и программном обеспечении Службы технической поддержки, при этом Заказчик или Пользователь не предоставил удаленный доступ к системе для исследования причин Инцидента;

4.18.4. Пользователь не предоставил достаточно информации для выявления причин Инцидента. Достаточность предоставленной информации для выполнения Запроса определяет Исполнитель;

4.18.5. Инцидент является следствием использования Заказчиком ПО в условиях несоответствующих эксплуатационным требованиям, указанным в Документации на ПО, либо условиям использования ПО, указанным в Договоре.

4.19. Оказание Услуг Исполнителем обусловлено исполнением Заказчиком обязательств, указанных в пункте 4.17, в связи с чем является встречным исполнением обязательств.

5. Порядок предоставления Консультаций

5.1. Консультации предоставляются в режиме онлайн с помощью средств видеоконференцсвязи.

5.2. Консультации предоставляются только Пользователям, получившим предварительные консультации Исполнителя по работе с ПО (если это предоставлено Исполнителем), либо изучившим Документацию на ПО.

5.3. Объем консультаций – не чаще 2 раза в месяц.

5.4. Консультации не предоставляются по:

- по всем вопросам, не предусмотренным технической поддержкой (в т. ч. по настройке компьютерных сетей, операционных систем и т. п.);
- установке и настройке стороннего ПО;
- вопросам настройки ПО, требующих глубокие квалификационные знания по администрированию и настройке ПО, если Услуги оказываются в рамках гарантийной поддержки (см. п. 2.1 Регламента) или лицензионной поддержки (см. п. 2.2 Регламента). В таком случае оформляется ЗНИ.

6. Порядок Обновления

6.1. При выходе новой мажорной версии ПО, содержащей исправление Ошибок и/или новые функции ПО, Правообладатель рассылает уведомления по следующим информационным каналам:

6.1.1. Публичный телеграм-канал: <https://t.me/RobinRPAChat>;

6.1.2. В сети Интернет по адресу:

<https://wiki.rpa-robin.ru/display/RPA/ROBIN+Studio.+Release+Notes>.

6.2. Дистрибутивы новых релизов для скачивания и сведения об изменениях в новых релизах размещаются в сети Интернет по адресу: <https://disk.rpa-robin.ru/s/33tct3wqk5HgAmo>.

7. Порядок выполнения запросов на изменение (ЗНИ)

7.1. При поступлении ЗНИ Исполнитель в согласованные с Заказчиком сроки проводит анализ ЗНИ для детализации требований и оценки трудозатрат и сроков выполнения ЗНИ.

7.2. Результатом указанного в п. 7.1 Регламента анализа должен быть ответ Исполнителя на ЗНИ с указанием количества (часов) и времени (рабочих дней) для выполнения запроса.

7.3. В случае получения согласия от Заказчика на исполнение ЗНИ в указанных в ответе Исполнителя на ЗНИ трудозатратах, они будут списаны в рамках приобретённого объёма согласно соответствующему Договору.

7.4. Если согласованные с Заказчиком трудозатраты на выполнение ЗНИ превышают остатки приобретённого объёма часов согласно соответствующему Договору, заключается заказ на дополнительный объем услуг и техническое задание к нему (если необходимо)..

8. Общие положения

8.1. Выезд специалистов Исполнителя к Заказчику не входит в стоимость Услуг и согласуется между Заказчиком и Исполнителем дополнительно.

8.2. Заказчик обязан предоставлять полные и достоверные сведения Исполнителю для своевременного и качественного оказания Услуг. Оказание Услуг Исполнителем обусловлено исполнением Заказчиком обязательств, указанных в настоящем пункте, в связи с чем является встречным исполнением обязательств.

8.3. 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/upload/robin/reglament_podderzhki.pdf или с иной даты, установленной Исполнителем.

8.4. В случае внесения изменений в ПО Заказчиком Исполнитель вправе отказать Заказчику в предоставлении Услуг.