### ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПО

Исполнитель принимает на себя обязательства по оказанию следующих услуг по Технической поддержке ПО, по предварительным запросам Заказчика, в рамках следующих условий:

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование услуги** |
|  | Консультации по выбору конфигурации оборудования и общесистемного программного обеспечения ПО |
|  | Консультации по установке, администрированию и настройке ПО |
|  | Консультация по организации резервного копирования баз данных ПО |
|  | Консультации по восстановлению работоспособности ПО (в случае ее потери) |
|  | Информирование о появлении новых версий ПО и их предоставление |
|  | Консультирование по обновлению версий ПО |
|  | Консультирование общим вопросам использования ПО |

* 1. **Общие положения**
* Исполнитель предоставляет Заказчику новые версии ПО, которые Исполнитель считает логическим улучшением ПО, а также которые не реализуются на рынке как самостоятельные продукты и на которые не устанавливаются самостоятельные цены.
* Время предоставления услуг: рабочие дни согласно производственному календарю РФ, с 10.00 до 19.00 мск.
	1. **Регистрация в службе технической поддержки**

Перед началом использования технической поддержки Заказчик регистрируется в on-line системе поддержки пользователей ПО (http://support.devprom.ru), через которую будет осуществляться вся коммуникация по запросам на Техническую поддержку. Так же Заказчик может использовать почтовый ящик support@devprom.ru для таких коммуникаций.

* 1. **Процедура создания и обработки запроса**

Пользователь Заказчика отправляет на указанный email или заносит в on-line систему описание запроса на Техническую поддержку ПО.

В течение времени реагирования, соответствующего определенному уровню запроса (см. таблицу №1), сотрудник технической поддержки Исполнителя:

* Связывается в комментариях on-line системы с пользователем Заказчика, создавшим запрос, на предмет уточнения запроса, если это необходимо;
* Выполняет заявку, если она соответствует перечню услуг по Технической поддержке ПО;
* В случае, если заявка является ошибкой в работе ПО, сотрудник поддержки предлагает пользователю способ обойти возникновение ошибочной ситуации; В случае, когда это невозможно, сообщает пользователю дату выхода обновления ПО, содержащего решение указанной проблемы.

Временем реагирования на запрос считается время с момента регистрации заявки пользователем Заказчика в службе технической поддержки Исполнителя до времени выполнения заявки сотрудниками Исполнителя или предоставления Заказчику ориентировочного срока ее решения (в случае, если решение требует большего времени).

После подтверждения Заказчиком факта выполнения заявки или по прошествии 48 часов с момента выполнения заявки, сотрудники Исполнителя переводят ее в состояние «Закрыто». Дальнейшая работа по заявке в состоянии «Закрыто» не ведется, сама заявка считается принятой Заказчиком.

Таблица №1. Уровни запросов на Техническую поддержку ПО

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровень запроса | Описание запроса | Время реагирования |
| Критический | Ошибки в ПО, которые не позволяют использовать его функции:* «Падение» системы или ее отдельных модулей (неожиданное завершение процессов системы или компонентов, входящих в её состав, отсутствие отклика системы в течение более 5 минут);
* Ошибка работы с внешними приложениями (потеря взаимодействия с базой данных, системой версионного контроля, файловым хранилищем и т.п.);
* Регулярно повторяющееся завершение процесса браузера при работе в пользовательском интерфейсе системы.
 | 4 рабочих часа |
| Средний | Ошибки ПО, которые воспроизводятся периодически, но не приводят к полному отказу системы:* Потеря функциональности (невозможность выполнять требуемую функцию в пользовательском интерфейсе);
* Ошибки конфигурации системы, приводящие к блокированию работы отдельных функций.
 | 1 рабочий день |
| Низкий | Запросы пользователей по администрированию ПО и ошибки ПО, не влияющие на его работоспособность, а так же консультирование по общим вопросам использования ПО:* Некритические ошибки, позволяющие продолжить работу;
* Ошибки интерфейса и навигации;
* Производительность ПО;
* Общие вопросы использования ПО
 | 3 рабочих дня |

* 1. **Исключения из запросов**

Поддержка работоспособности аппаратного обеспечения, сетевых ресурсов и системного программного обеспечения сервера, на котором установлено ПО, обеспечивается силами Заказчика.