

**РЕГЛАМЕНТ**  
**оказания услуг технической поддержки и сопровождения**  
**для пользователей программными продуктами**  
**ValMaster™**

**1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

- 1.1. «Пользователь» - физическое лицо, являющееся обладателем действующего Сертификата на Техническую поддержку и Сопровождение Прикладного ПО, либо физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица, обладателя Сертификата на Техническую поддержку и Сопровождение Прикладного ПО.
- 1.2. Сертификат на Техническую поддержку и Сопровождение - документ, подтверждающий право на получение услуг технической поддержки и сопровождения. Выдается Пользователю на основании выполнения условий Договора на предоставление права на получение услуг технической поддержки и сопровождения Прикладного ПО
- 1.3. «Идентифицирующая Пользователя информация» - фамилия, имя и отчество Пользователя, наименование юридического лица, от имени которого выступает Пользователь (в том случае, если Пользователь представляет интересы и выступает от имени юридического лица), серийный номер Лицензионного соглашения (ключа), на основе которого реализуются права Конечного Пользователя (End User) .
- 1.4. «Прикладное программное обеспечение» (Прикладное ПО) – совокупность программ для ЭВМ, выпускаемых и лицензируемых под зарегистрированным торговым знаком ValMaster™.
- 1.5. «Техническая поддержка и сопровождение Прикладного ПО» – совокупность видов сервисных услуг Пользователям Прикладного ПО.
- 1.6. «Компонент Прикладного ПО» – программный компонент Прикладного ПО, выделенный в качестве составной части в соответствии с эксплуатационной документацией на Прикладное ПО.
- 1.7. «Версия Прикладного ПО» – фиксированное по реализуемым функциональным возможностям состояние компонент Прикладного ПО, определяемое по первым трем группам цифр в номере версии Прикладного ПО.
- 1.8. «Сборка версии Прикладного ПО» – фиксированное состояние программного кода компонент Прикладного ПО, определяемое по четвертой группе в номере версии Прикладного ПО.
- 1.9. «Ошибка Прикладного ПО» – недокументированные или нежелательные, "побочные" реакции Прикладного ПО на те или иные действия Пользователя.
- 1.10. «Отказ Прикладного ПО» – событие, заключающееся в нарушении работоспособности Прикладного ПО.

1.11. «Рабочий день» – промежуток времени с 9-00 до 18-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок предоставления услуг по Технической поддержке и сопровождению Прикладного ПО Службой технической поддержки Общества с ограниченной ответственностью «Научно-производственный центр инновационных технологий в недвижимости «Интехнедвижимость» (далее – Исполнитель) на возмездной (платной) основе.

2.2. Услуги по Технической поддержке и Сопровождению Прикладного ПО доступны Пользователям, имеющим действительный Сертификат на Техническую поддержку и Сопровождение Прикладного ПО.

2.3. Сертификат на Техническую поддержку и Сопровождение Прикладного ПО дает Пользователю в течение 12 (двенадцати) месяцев право на:

- консультации по установке и настройке компонент Прикладного ПО;
- консультации по администрированию компонент Прикладного ПО;
- консультации по восстановлению работоспособности компонент Прикладного ПО, включая исправление Ошибок Прикладного ПО;
- обновление Прикладного ПО до текущих версий в рамках лицензированного функционала. Новый (дополнительный) функционал, которого не было на момент заключения Лицензионного договора, в рамках программы Сопровождения Прикладного ПО не поставляется.

2.4. Услуги гарантийного обслуживания предусматривают устранение выявленных ошибок в работе Прикладного ПО и оказываются на безвозмездной основе в течение 12 (двенадцати) месяцев с момента приобретения Прикладного ПО (и его компонентов) в рамках приобретённой версии Прикладного ПО.

2.5. Услуги Технической поддержки распространяются только на Прикладное ПО. Проблемы и инциденты, связанные со сбоями каналов связи, нарушением работы ЛВС, сбоями в работе программного обеспечения сторонних разработчиков (СУБД, антивирусы и пр), а также конфликты с программным обеспечением сторонних разработчиков, к компетенциям Технической поддержки не относятся.

2.6. Проблемы и инциденты, связанные со сбоями каналов связи, нарушением работы ЛВС, сбоями в работе программного обеспечения сторонних разработчиков (СУБД, антивирусы и пр), а также конфликты с программным обеспечением сторонних разработчиков могут решаться в рамках дополнительного соглашения к Договору на техническую поддержку и сопровождение.

2.7. В случае, если Пользователь не имеет Сертификата на Техническую поддержку и Сопровождение Прикладного ПО, либо срок действия полученного ранее Сертификата истек, но Пользователь желает его приобрести, Прикладное ПО необходимо обновить для его приведения в актуальное состояние. Стоимость обновления Прикладного ПО до текущей версии оплачивается дополнительно из

расчета стоимости услуг Технической поддержки и Сопровождения Прикладного ПО за период отсутствия Сертификата.

### **3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ**

- 3.1.** Обращения в службу технической поддержки Исполнителя осуществляются путем направления запроса с указанием идентифицирующей Пользователя информации, регистрационного номера Сертификата на техническую поддержку Прикладного ПО и описанием возникшей проблемы.
- 3.2.** Коммуникационными каналами для обращения в Службу технической поддержки являются:
  - электронная почта: [support@valmaster.ru](mailto:support@valmaster.ru) – круглосуточно
  - телефон: +7 (812) 329 44 59 – в рабочие дни с 10.30 до 18.00 мск
- 3.3.** Договор на оказание услуг технической поддержки и сопровождения категории «стандарт» предусматривает возможность до 5 обращений Пользователя по телефону в течение месяца
- 3.4.** Договор на оказание услуг технической поддержки и сопровождения категории «стандарт плюс» предусматривает возможность до 10 обращений Пользователя по телефону в течение месяца
- 3.5.** В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию и регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку и сопровождение Прикладного ПО Сотрудник Службы технической поддержки имеет право не оказывать такому Пользователю услуг по Технической поддержке и сопровождению.

### **4. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ**

- 4.1.** Исполнитель обязуется:
  - 4.1.1.** Обеспечить предоставление технической поддержки Прикладного ПО с надлежащим качеством.
  - 4.1.2.** Предоставлять информацию о ходе решения обращений по запросу Пользователя.
  - 4.1.3.** При определении причины обращения как «Ошибки Прикладного ПО» и подтверждения этого факта Исполнителем предоставлять Пользователю информацию для решения инцидента, а именно:
    - Информацию об имеющейся версии Прикладного ПО, решающей проблему;
    - Информацию об имеющемся обновлении Сборки версии Прикладного ПО, решающем проблему;
    - Информацию о планируемых сроках выпуска Версии Прикладного ПО.
  - 4.1.4.** Предоставлять ответы по обращению Пользователя, а именно:
    - Готовое решение или рекомендации для решения проблемы;

- Консультации по Прикладному ПО.

## **5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ**

- 5.1.** Сотрудником Службы технической поддержки обрабатываются только те запросы Пользователей, которые содержат идентифицирующую Пользователя информацию и регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку Прикладного ПО.
- 5.2.** Ответ на запрос Пользователя, поступивший по электронной почте, дается Специалистом Службы технической поддержки:
- по электронной почте в письменном виде в срок не более 24 (двадцати четырёх) рабочих часов с момента поступления запроса от Пользователя;
  - по телефону – устно, в течение 10 (десяти) минут. В случае необходимости увеличения этого времени, Специалист Службы технической поддержки может решить его по собственному усмотрению, в том числе направить запрос о решении проблемы в письменном виде Руководителю службы технической поддержки.
- 5.3.** Начало оказания услуг Технической поддержки по восстановлению работоспособности Прикладного ПО, требующей выполнения работ, связанных с поиском источников проблем и инцидентов в Прикладном ПО, составляет:
- Для Договора на оказание услуг технической поддержки и сопровождения категории «стандарт» составляет срок не более 3 (трёх) рабочих дней.
  - Для Договора на оказание услуг технической поддержки и сопровождения категории «стандарт плюс» составляет срок не более 2 (двух) рабочих дней
- 5.4.** Общение Пользователя и Сотрудника Службы технической поддержки должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Ни в коем случае не допускаются оскорбления и использование нецензурных выражений. В случае нарушения данного пункта Пользователем, Сотрудник Службы технической поддержки имеет право немедленно прекратить оказание услуг по технической поддержке, сообщив о случившемся своему непосредственному руководителю.

## **6. СОСТАВ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРИКЛАДНОГО ПО**

- 6.1.** Для актуальных версий Прикладного ПО предоставляется полная техническая поддержка, включающая в себя в том числе реагирование на обращения Пользователя, выпуск исправлений и обновлений сборок версий Прикладного ПО.
- Техническая поддержка предыдущих версий Прикладного ПО не осуществляется.
- 6.2.** Если в процессе работы над обращением Исполнитель выясняет, что проблема связана с продуктом стороннего производителя, то Пользователю рекомендуется обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя.
- 6.3.** При отсутствии реакции Пользователя на предложенное Службой технической поддержки решение или запрос дополнительной информации в течение 3 (трёх) рабочих дней с даты получения Пользователем соответствующего решения или запроса от Службы технической поддержки, обращение считается неактуальным.

Услуги Исполнителя по технической поддержке Прикладного ПО по обращению считаются своевременно оказанными, а само обращение – закрытым.

**6.4.** При определении причины обращения как «Ошибки Прикладного ПО», ошибке присваивается один из трёх уровней критичности:

- I Критическая – проявление ошибки с высокой вероятностью влечет за собой прекращение функционирования программного обеспечения (его отказ);
- II Существенная – Проявление ошибки влечет за собой снижение эффективности функционирования программного обеспечения и может вызвать прекращение функционирования программного обеспечения (его отказ);
- III Несущественная – Проявление ошибки может повлечь за собой снижение эффективности функционирования программного обеспечения и практически не приводит к возникновению отказа в нем (вероятность возникновения отказа очень низкая).

Первоначально присвоенная степень критичности может быть изменена в процессе работы над проблемой.

В зависимости уровня критичности и при отсутствии готового решения, решение проблемы включается в соответствующее обновление Сборки версии Прикладного ПО:

- Критическое – обновление, исправляющее ошибки первого уровня критичности. Обновление выходит по результатам выработки решения проблемы;
- Промежуточное – обновление, исправляющее ошибки второго уровня критичности. Обновление выходит не реже одного раза в 30 (тридцать) рабочих дней, при условии наличия готовых исправлений;
- Регулярное – обновление, исправляющее ошибки третьего уровня критичности. Обновление выходит не реже одного раза в квартал.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**7.1.** Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по технической поддержке без уведомления и согласования с Пользователем.

**7.2.** Качество услуг по технической поддержке зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем.

**7.3.** Исполнитель имеет право вносить изменения в настоящий Регламент в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Пользователей за 15 (пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты внесения изменений путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему на официальном сайте Исполнителя: [www.valmaster.ru](http://www.valmaster.ru)