

Дата вступления в силу: 18.08.2022

Редакция регламента: 1.1 от 23.08.2022

Место публикации регламента: http://static.armax.ru/docs/offers/support-agreement/SUPPORT_RULES_L2.pdf

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ 2 ЛИНИИ

Настоящий Регламент распространяется на продукты, разработанные с участием ООО «Армакс» (далее Исполнитель) и регламентирует порядок действий, сроки и иные аспекты, связанные с оказанием технической поддержки продуктов.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

ПО – программное обеспечение

КЯ – программное обеспечение - кассовое ядро.

Техническая поддержка (ТП) – совокупность сервисов (услуг) по удовлетворению обращений Заказчика, связанных с изделиями и релизами ПО, разработанных Исполнителем.

Заявка (Обращение) – информация, поступившая от Заказчика, с запросом информации или оповещением о возникновении проблемы.

Запрос – обращение Заказчика для получения консультации, информации, статуса ранее зарегистрированного инцидента или обращения и пр. согласно условиям Договора и настоящего Соглашения.

Время реагирования – означает, время за которое должен быть предоставлен анализ возникшего инцидента дефекта, вопроса;

Дефект (Ошибка) – либо несоответствие документации функционалу программного обеспечения (ПО) (ошибка в документации) либо систематическое невыполнение или некорректное выполнение функций ПО (ошибка в функционировании), которое отвечает одному из критериев:

- не соответствует документации на ПО, включая изначальные требования;
- явно присутствует (проявляется и воспроизводится) в обслуживаемом ПО;
- не является явным следствием одного или нескольких обстоятельств:
 - несанкционированного изменения или дополнения ПО;
 - сбоя смежного программного обеспечения;
 - недостаточности аппаратных или телекоммуникационных ресурсов;
 - неисправности или изменения оборудования, на котором ПО установлено;

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

1.1. Техническая поддержка оказывается с момента подписания Договора.

1.2. Услуги ТП осуществляется в режиме 5x8 в период с 10:00 до 19:00 по Московскому времени, если иное не оговорено в Договоре или отдельных приложениях к нему.

1.3. Техническая поддержка осуществляется Исполнителем дистанционно посредством:

- удаленного доступа к оборудованию;
- выдачи рекомендации и технических консультаций по телефону, e-mail, ответов в трекер;

1.4. Техническая поддержка оказывается Исполнителем на основании заявок, поступивших от представителей Заказчика.

1.5. Заявки в техническую поддержку осуществляются по телефону, e-mail, сообщений в систему отслеживания обращений пользователей (далее – Трекер).

1.6. Срок ответа Исполнителя на обращение Заказчика определяется согласно п. 4 настоящего регламента;

2. РЕГИСТРАЦИЯ НОВЫХ ЗАЯВОК:

2.1. Регистрация новых Заявок в Техническую поддержку осуществляется посредством отправки сотрудником Заказчика e-mail сообщения на единый адрес электронной почты технической поддержки Исполнителя sd@armax.ru.

2.2. Заявка в обязательном порядке должна содержать:

- Поле «тема» электронного письма с заявкой должно быть оформлено строго в соответствии с форматом: «SUPMMГГ/0 – Тема обращения», где:
 - SUPMMГГ/0 – номер Договора Технической поддержки;
- Номер Договора обязателен к указанию в теме письма для корректной регистрации Обращения в Трекере. В случае отсутствия в теме письма номера Договора, несоблюдение формата или указание неверного номера Договора, исполнение такой Заявки в срок не гарантируется.
 - Тема обращения – краткое описание сути заявки.
- Очень желательно указывать тему самого обращения, чтобы иметь возможность впоследствии различать Заявки в Трекере.
- ФИО и контактный телефон инициатора (автора) заявки.
- Подробное описание вопроса (суть обращения) с указанием конкретной модели ККТ и версии КЯ (если требуется), иных подробности, которые могут потребоваться для оказания услуг по заявке.

2.3. Каждая заявка может содержать только один вопрос. Если вопросов несколько, каждый из них должен быть оформлен в отдельной Заявке.

2.4. Поступившие заявки регистрируются в Трекере, после чего автору заявки отправляется автоматический ответ, содержащий ID обращения и ссылку на доступ к этой заявке в Трекере. Доступ к Заявке в Трекере предоставляется только ее непосредственному автору.

3. РАБОТА С ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫМИ ЗАЯВКАМИ:

3.1. Взаимодействие сотрудников Сторон в рамках уже зарегистрированных заявок осуществляется через Трекер или посредством переписки по электронной почте с обязательным сохранением темы письма с ID обращения.

3.2. После регистрации заявки в Трекере, специалист Исполнителя производит классификацию заявки, определяя тип исходя из сути обращения в соответствии с п. 2 Приложения 2. Для корректной классификации заявки специалист Исполнителя может запрашивать дополнительную информацию у Заказчика.

3.3. После определения типа заявка передается в персональную ответственность сотрудника Исполнителя.

3.4. В ходе выполнения заявки специалист Исполнителя оценивает имеющуюся информацию и в случае необходимости связывается с Заказчиком. Все новые сведения фиксируются в комментариях заявки.

3.5. Оценка трудоемкости заявки осуществляется в соответствии с п. 6 регламента.

4. ИСПОЛНЕНИЕ ЗАЯВОК.

4.1. Сроки исполнения заявок:

Тип заявки	Краткое описание услуги	Трудоз-ты	Регламентное время выполнения заявки
Информационный запрос	Консультирование по вопросам работы КЯ на поддерживаемых ККТ;	1 человеко-час	<u>Оповещение о регистрации заявки:</u> ≤ 1 часа <u>Время реагирования:</u> ≤ 4 часов <u>Время предоставления Консультации:</u> ≤ 2 дней
	Консультирование по вопросам использования протокола взаимодействия (API) КЯ с ПО Заказчика;	1 человеко-час	
	Консультирование по вопросам, связанным с эксплуатацией и настройками ККТ;	1 человеко-час	
	Предоставление инструкций и прочей необходимой документации в рамках оказания Услуг по Договору;	1 человеко-час	
Диагностика проблем	Анализ систематических Проблем в работе КЯ на основе информации, полученной от Заказчика (описание, логи, и т.п.) для определения причины их возникновения.	2 человеко-часа	<u>Оповещение о регистрации заявки:</u> ≤ 1 часа <u>Время реагирования:</u> ≤ 4 часов <u>Время предоставления рекомендаций по устранению причин:</u> ≤ 3 дня
	Проведение тестирования экземпляра ККТ с целью выявления причины возникновения систематических Проблем в работе КЯ.	2 человеко-часа	
Прочие	Другие услуги, не попадающие под описанные выше, но связанные с функционированием КЯ на поддерживаемых моделях ККТ	Определяется индивидуально с Заказчиком	

4.2. Регламентное время выполнения заявки может быть увеличено

- на время непредоставления Заказчиком необходимых прав доступа к системам;
- на время ожидания дополнительной информации запрошенной у Заказчика и необходимой для решения обращения;
- на время задержки, вызванной отсутствием необходимой информации или оборудования, в случае непредставления либо неполного или неверного представления Заказчиком информации, так же как и непредставление оборудования для тестирования.

4.3. Исполнитель не несет ответственности за допущенную задержку в оказании услуг технической поддержки, если она была вызвана:

- неготовностью персонала или технических средств Заказчика к оказанию услуг;
- неисправностью внешних средств связи (телефонные линии, электронная почта, интернет).

5. ЗАКРЫТИЕ ЗАЯВОК:

5.1. Каждый случай обработки заявки оканчивается одним из следующих действий:

- Заявка исполнена;
- Автору обращения даны рекомендации по устранению проблемы на

стороне ПО Заказчика или КЯ, при этом Исполнитель не отвечает сроки и результат устранения проблем, выявленных на стороне Производителя ККТ.

- Автор обращения проинформирован, что Заявка выходит за рамки перечня услуг, предусмотренного Договором, тарифом или компетенции Исполнителя;
- Исполнитель исчерпал отведенные трудозатраты в соответствии с п. 2.1 Спецификации на Техническую поддержку (Приложение № 2 к Договору), но решение проблемы найти не удалось, либо проблему не удалось воспроизвести, о чем уведомил Заказчика. При этом решение о закрытии или продолжении работ по Заявке принимает Заказчик.

5.2. Выполнение обязательств по оказанию услуг Технической поддержки не возможно в случаях:

- Если проблему не удалось воспроизвести;
- Заказчик не предоставил необходимую информацию.

При этом Исполнитель вправе учесть Заявку как выполненную, если затраченное на работы по Заявке время сопоставимо со стандартными трудозатратами.

5.3. При отсутствии мотивированного ответа от Заказчика, на запрос о закрытии обращения, либо о запросе дополнительной информации, Исполнитель оставляет за собой право одностороннего закрытия обращения, в течении 3-х (трех) рабочих дней.

5.4. Если от Заказчика не поступает никаких отзывов в течение пяти дней с момента отправки Исполнителем рекомендаций по заявке, статус заявки автоматически меняется на «Закрыта». Заказчику об этом отсылается уведомление. У Инициатора Заявки есть возможность возобновить работы по этой заявке. Для этого необходимо отправить сообщение в рамках данной заявки из персонального раздела в Трекере или ответь на уведомление о закрытии обращения в электронной почте, сохранив при этом ID обращения в теме письма.

6. ОЦЕНКА ТРУДОЗАТРАТ ПО ЗАЯВКАМ

6.1. Минимальные трудозатраты Исполнителя на обработку одного обращения составляют один человеко-час.

6.2. Заявки, которые можно отнести к типовым оцениваются в соответствии с п. 4 настоящего регламента.

6.3. Для нетиповых заявок сроки консультирования определяются в каждом конкретном случае Исполнителем самостоятельно на основании проведенного Исполнителем анализа экземпляра оборудования и ПО Заказчика в соответствии с поданной им заявкой на проведение анализа и выявление ошибок.

6.4. Необходимые трудозатраты отражаются в системе учета заявок <http://bots.armac.ru/omnibot>, доступ к которой предоставляется Заказчику.

6.5. При увеличении времени выполнения заявки либо трудозатрат Исполнитель должен уведомить этом Заказчика с указанием причины. Уведомление Исполнителя в этом случае осуществляется через систему учета заявок.

6.6. При наличии споров в оценке полученной Исполнителем заявки и недостижении согласия в течение 5 (пяти) рабочих дней, заявка считается отозванной.

7. ОГРАНИЧЕНИЯ УСЛУГ ТП:

7.1. В рамках настоящего Договора Исполнитель осуществляет только вторую линию ТП. Первая линия ТП, в том числе обработка Обращений конечных пользователей осуществляется Заказчиком Самостоятельно.

- 7.2. В рамках настоящего Договора Исполнитель осуществляет взаимодействие исключительно с сотрудниками Заказчика. В случае необходимости, любое взаимодействие с конечными пользователями Заказчик осуществляет самостоятельно.
- 7.3. Любые работы, требующие изменения программного кода КЯ или его компонентов в рамках услуг ТП не предусмотрены. Возможность выполнения таких работ согласуется Сторонами отдельно и может быть оформлено в рамках дополнительных соглашений к Договору.

Утвержден:

Генеральный Директор
ООО «Армакс»



Николаенко С.П.