

Условия оказания технической поддержки

Термины и определения

Пользователь - организация, использующая программное обеспечение «Mint».

Исполнитель - ООО «Центр», разработчик, и обладатель исключительных прав на программное обеспечение «Mint».

Программное обеспечение (ПО) - программное обеспечение «Mint».

Техническая поддержка - услуга по предоставлению технической поддержки ПО.

Инцидент - событие или совокупность событий, влияющие на сценарии эксплуатации ПО Пользователем, и вынуждающие Пользователя обращаться за технической поддержкой.

Обращение - сообщение Пользователя об Инциденте, отправленное в техническую поддержку Исполнителя.

Дефект - подтвержденное Исполнителем отклонение работы ПО от штатного функционирования в соответствии с документацией.

Время реагирования - период времени в рабочих часах между моментом приема Обращения до момента первого ответа по Обращению, а именно до момента уведомления Пользователя о регистрации Обращения и о присвоении Обращению уникального регистрационного номера.

Сертификат технической поддержки Пользователя - документ, оформленный в электронном или бумажном виде, содержащий информацию о:

- полном названии организации Пользователя;
- уникальном идентификационном номере сертификата;
- сроке оказания услуг технической поддержки.

Сертификат подтверждает право Пользователя на получение услуг технической поддержки в течение срока, указанного в сертификате.

Общие положения

Настоящий Регламент регламентирует порядок действий, сроки и иные аспекты, связанные с осуществлением технической поддержки. Техническая поддержка предоставляется Пользователю при наличии действующего сертификата технической поддержки.

Перечень услуг, входящих в сервис технической поддержки ПО

- Консультации по функциональным возможностям ПО;
- Консультации и рекомендации по установке, настройке, и использованию ПО;
- Сбор данных для выявления и устранения подтвержденных Дефектов ПО или диагностирования ПО в ходе разрешения Инцидентов, включая удаленную диагностику;
- Консультации по восстановлению работоспособности ПО;
- Предоставление новых версий ПО;
- Разработка специальных сборок ПО или временных решений (workaround) с целью устранения подтвержденных Дефектов ПО.

Способы обращения в техническую поддержку

- Электронная почта support@mintconf.ru;
- Форма обращения на веб-сайте <https://mintconf.ru/support>

Режим работы службы технической поддержки

Рабочие дни с 9:00 до 18:00 часов московского времени (GMT+3), без обеденного перерыва, кроме выходных и праздничных дней. Праздничные дни определяются законодательством Российской Федерации. Выходные дни определяются согласно Производственному календарю при пятидневной рабочей неделе.

Степень критичности обращения

Инцидент уровня «Критический» - инцидент, при возникновении которого затронуты критически важные бизнес-процессы Пользователя, либо выполнение основных сценариев использования ПО невозможно.

Инцидент уровня «Средний» - инцидент, при возникновении которого в той или иной степени ухудшается выполнение основных сценариев использования ПО, сохраняется возможность использования ПО с небольшими ограничениями, при этом влияние на бизнес-процессы Пользователя незначительно.

Инцидент уровня «Низкий» - инцидент, не влияющий на выполнение основных сценариев использования ПО, однако сказывающийся на функционировании ПО. В данную категорию входят также консультационные запросы.

При создании Обращения степень критичности присваивается Пользователем в соответствии с его оценкой Инцидента. В процессе работы с обращением Пользователя степень критичности может быть снижена службой технической поддержки, если:

- Было предоставлено временное решение (workaround), призванное смягчить последствия проблемы или временно устранить проблему;
- В результате диагностики выяснилось, что присвоенная Обращению Степень критичности не соответствует описанной проблеме;
- Пользователь не демонстрирует достаточной степени вовлеченности в процесс решения проблемы (инструкции и запросы от службы технической поддержки не выполняются, выполняются не полностью, со значительной задержкой; затребованная информация не предоставляется либо предоставляется частично или со значительной задержкой).

Время реагирования

Степень критичности	Описание	Время реагирования
Критический	Инцидент, который приводит к полной неработоспособности или к существенному ухудшению работоспособности Сервиса Видеоконференцсвязи.	2 часа
Средний	Инцидент, который несущественно сказывается на функционировании Сервиса	8 часов

	Видеоконференцсвязи ограничивает его применение.	или	
Низкий	Все остальные инциденты, которые не оказывают негативного влияния на работоспособность Сервиса видеоконференц-связи. В данную категорию входят также консультационные запросы.		24 часа

Показатели времени реагирования не распространяются на инциденты, вызванные сторонним программным обеспечением.

Показатели времени реагирования не указывают на время решения проблемы.

Порядок оказания услуг технической поддержки

При обращении в службу технической поддержки Пользователю необходимо предоставить:

- краткое описание вопроса или Инцидента;
- подробное описание симптоматики Инцидента, скриншоты или точное описание сообщений об ошибках, сценарий (порядок действий) для воспроизведения проблемы, скриншоты, демонстрирующие суть проблемы;
- определение Степени критичности проблемы, информацию о влиянии проблемы на бизнес-процессы Пользователя для корректного определения Степени критичности проблемы;
- информацию о используемой версии ПО, отчеты/логи работы ПО;
- информацию о среде окружения - операционная система, периферийное оборудование на проблемном компьютере,

сетевая конфигурация, и другую необходимую техническую информацию для понимания и разрешения Инцидента.

Исполнитель оставляет за собой право рекомендовать Пользователю проведение замены используемой версии ПО на указанную в данном случае версию ПО с целью дальнейшей диагностики и разрешения проблемы.

Проведение диагностирования проблемы не означает признания Исполнителем какой-либо связи проблемы с каким-либо Дефектом ПО до завершения процесса диагностирования.

Некоторые Инциденты могут потребовать воссоздания условий возникновения инцидента в тестовой лаборатории Исполнителя в целях диагностирования и верификации Дефекта. Исполнитель оставляет за собой право запросить у Пользователя всю необходимую техническую информацию, а также специфическое программное или аппаратное обеспечение, необходимое для воспроизведения условий возникновения Инцидента в случае, если необходимое программное и/или аппаратное обеспечение отсутствует у Исполнителя.

В категорию необходимой технической информации включаются: подробное описание сценария проявления Дефекта; детальное описание рабочего окружения; журналы, созданные программами, операционной системой или служебными программами, предоставленными Исполнителем или другими поставщиками программного обеспечения; дампы памяти проблемных компьютеров; отчеты о конфигурации программного обеспечения, и т. д.

В случае если Инцидент не может быть воспроизведен в тестовой лаборатории Исполнителя, нет возможности предоставления удаленного доступа к рабочему окружению, где инцидент может быть воспроизведен, Пользователь не предоставил запрошенные техническую информацию, программное аппаратное обеспечение для воспроизведения Инцидента, или установлено, что Продукт не является источником инцидента, Инцидент не может быть рассмотрен и разрешен в рамках условий данной технической поддержки.

Инцидент будет считаться решенным (Обращение закрывается), если:

- Пользователю предоставлено решение проблемы, удовлетворяющее его;
- Пользователь обратился в службу технической поддержки с просьбой закрыть Обращение;
- Обнаружен и подтвержден дефект ПО, исправление которого будет предоставлено в новой версии. При этом Исполнитель предоставляет Пользователю информацию о планируемых сроках выпуска версии ПО;
- Инцидент вызван некорректной работой стороннего программного и/или аппаратного обеспечения;
- Пользователь не отвечает на запрос службы технической поддержки в течение 5 (пяти) рабочих дней;
- Решение по Инциденту, решение по которому уже было предоставлено Пользователю, но не было реализовано Пользователем;
- Пользователь не может в течение 5 (пяти) рабочих дней предоставить необходимую информацию, обоснованно

запрошенную службой технической поддержки с целью воспроизведения, расследования и решения Инцидента.

Ограничения в предоставлении услуг технической поддержки

Решение вопроса может быть отложено или вопрос может быть не решен, если:

- а) Пользователь не предоставил достаточно информации для решения вопроса;
- б) вопрос не относится к компетенции отдела технической поддержки;
- в) невозможно повторить описанную проблему;
- г) вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для ПО;
- д) инцидент вызван действиями в нарушение технических требований использованию ПО;
- е) вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.