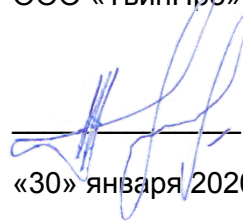


«УТВЕРЖДАЮ»

Директор
ООО «ТвинПро», ГК «ТвинПро»



П.Н. Чиликин

«30» января 2020 г.

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ

отдела технической поддержки и сопровождения
ГК «ТвинПро»

«СОГЛАСОВАНО»

Начальник отдела
технической поддержки

_____ В.Н. Орлов

«30» января 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ..... | 3 |
| 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 3 |
| 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ | 4 |
| 4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ..... | 5 |
| 5. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ..... | 7 |
| 6. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ЛИЦЕНЗИЙ | 7 |
| 7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | 8 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 1..... | 9 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 2..... | 10 |

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Клиент – физическое или юридическое лицо, потребляющее услуги отдела технической поддержки.

Исполнитель – отдел технической поддержки ООО «ТвинПро» (ГК «ТвинПро»), осуществляющий действия по технической поддержке.

Продукт - программное обеспечение и оборудование производства группы компаний ТвинПро, используемое на объектах Клиента.

Отказ Продукта - ошибка или сбой Продукта, вызванная конфликтом используемого программного обеспечения и/или оборудования определенных действий клиента или без его участия.

Заявка (Уведомление) - уведомление Исполнителя Клиентом о возникшем Отказе Продукта, вопрос по работе системы.

Разработчик Продукта – ООО «ЕС-Пром», ООО «ОКБ «Авгит», ООО «ТвинПро».

Отдел Технической Поддержки (ОТП) - персонал Исполнителя, осуществляющий техническую поддержку

Отдел разработок – персонал Исполнителя, осуществляющий процесс разработки программного обеспечения и оборудования.

Ответственный специалист Клиента - представитель Клиента по взаимодействию с Исполнителем.

Коммерческий департамент – ООО «ТвинПро», осуществляющее продажу продуктов.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определенные настоящим Регламентом.

Услуги технической поддержки предоставляются Клиенту бесплатно.

Предоставление услуг поддержки со стороны Исполнителя, гарантирует качественное, своевременное и обязательное решение всех вопросов, связанных с эксплуатацией программных и аппаратных продуктов, а также решений на их основе.

В рамках технической поддержки программных и аппаратных продуктов не решаются вопросы сопровождения специализированных проектов сторонних разработчиков, если только эти вопросы не касаются ошибок и проблем в работе продуктов группы компаний «ТвинПро».

Исполнитель имеет право на одностороннее изменение положений настоящего регламента.

Исполнитель обязуется публично объявлять об изменениях, внесенных в настоящий регламент.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

- 3.1. Исполнитель оказывает услуги технической поддержки клиентам, использующим программные и аппаратные продукты и решения на их основе, созданные в ходе заказных проектов.
- 3.2. Исполнитель регистрирует ошибки, выявленные в процессе эксплуатации Продукта. Оказывает консультативную помощь в поиске и устранении причин, вызвавших ошибку, а также предлагает альтернативные пути для обхода ошибки и получения требуемых результатов. При невозможности исправить или обойти ошибку в процессе диагностики, передает ее в Отдел разработок.
- 3.3. Исполнитель оказывает Клиенту консультации по функциональности Продукта, информирует Клиента о выходе новых версий, о расширении функциональности Продукта в новых версиях (см. п. 4.8)

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказываются консультации по установке Продукта. Консультации оказываются в объеме руководства по установке.
- Даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке.
- Оказываются общие консультации по выбору оборудования и системного ПО для организации серверов и автоматизированных рабочих мест. Список рекомендаций также приводится в соответствующих разделах документации по Продукту.
- Производится удаленная помощь в установке программного продукта на сервере, только в случае возникновения проблем. Производится диагностика ПО на компьютерах.
- Даются рекомендации по параметрам настройки Продукта в рамках руководства по настройке.
- Выявляются и решаются проблемы с лицензионным ключом при обновлении Продукта.
- Оказывается помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректного обновления Продукта.
- Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе.
- Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе Продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях Продукта.
- Разъясняются общие вопросы интеграции Продукта.
- Производится пояснение функционала модулей Продукта, если соответствующее описание отсутствует в документации.
- Разъясняются вопросы лицензирования программного продукта.
- Разъясняются вопросы настройки безопасности при использовании продукта.
- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала продукта.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не производится оптимизация программного кода программных компонентов или модулей.
- Ошибки установки продукта. Выдаются только общие рекомендации в соответствии с руководством по установке и документацией по продукту. Предлагаются уже известные методы решения аналогичных проблем.

- Ошибки базы данных. Выдаются общие рекомендации и известные методы устранения проблем.
- Не производится пояснение общих вопросов программирования.
- Не производится изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач. (Кроме случаев исправления ошибок в работе продукта).
- Не предоставляются консультации по функционированию и настройке программного обеспечения и/или оборудования сторонних производителей. Вопросы такого типа, должны быть адресованы в соответствующие службы поддержки производителей стороннего программного обеспечения и/или оборудования.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

- 4.1. Основанием для выполнения работ по технической поддержке является Заявка Клиента.

Заявкой считается:

- электронное письмо, отправленное на адрес: help@twinpro.ru;
- бумажное письмо или факс, присланные на реквизиты Исполнителя, и имеющее все необходимые реквизиты для идентификации Клиента и данные с описанием проблемы;
- телефонный звонок по телефону 8-800-25-00-846;
- обращение через мессенджеры Viber/WhatsApp, указанные на официальном сайте Исполнителя.

- 4.2. Каждая заявка, принятая отделом технической поддержки, фиксируется в системе учета заявок.

- 4.3. Перед подачей заявки в отдел технической поддержки необходимо изучить всю доступную информацию по этому вопросу в документации и разделе «Вопросы и ответы» на сайте Исполнителя. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации или соответствующем обсуждении на форуме, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ.

- 4.4. В заявке должны быть четко и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения.

- 4.5. Для оперативного решения вопросов Заказчик обязан предоставить Исполнителю информацию, перечисленную в Приложении 1.

- 4.6. Заявки принимаются с 8 до 17 часов по московскому времени ежедневно (кроме выходных и праздничных дней). Ответы на поступившие вопросы отправляются Клиенту в письменном виде, с использованием электронной почты в период с 8 до 17 часов по московскому времени (кроме выходных и праздничных дней). Ответ на заявку, поступившую по телефону или через мессенджеры, может быть предоставлен как по электронной почте, так и по телефону или мессенджерам.

- 4.7. Максимальное время реакции на заявку – 1 день. Время реакции на заявку включает в себя только рабочие дни, выходные и праздничные дни не учитываются. Время решения проблем, указанных в заявке, зависит от их

критичности, сложности и необходимости передачи вопроса в Отдел разработок.

- 4.8. Исполнитель обязуется информировать Клиента о выходе новых версий Продукта и о расширении функциональности в новых версиях Продукта. Информирование Клиента осуществляется размещением информации на официальном сайте Исполнителя и/или с использованием электронной почты, если Клиент предоставил адрес для получения рассылки.
- 4.9. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующий раздел документации по продукту, ссылку для скачивания соответствующих руководств, или на раздел «Вопросы и ответы» официального сайта Исполнителя.
- 4.10. Обращения в Отдел технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства специалистов Исполнителя.
- 4.11. Проблемы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала продукта, передаются для решения в Отдел разработок, с последующим выпуском обновления программного продукта. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки Продукта.
- 4.12. Отдел технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа Клиента, своевременность ответа разработчиков, необходимость подготовки и выпуска, тестирования обновления Продукта и т.п.
- 4.13. Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от клиентов или пользователей системы. После подачи Заявки, нет необходимости дублировать ее используя все доступные каналы связи, как правило, это не ускоряет процесс решения проблемы.
- 4.14. Решение вопросов, указанных в Заявке, может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:
 - Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к системе Клиента.
 - Клиент не может предоставить исходную информацию в объеме, необходимом для выявления и решения проблемы (см. Приложение 1).
 - Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для Продукта.
 - Используется нелегальная копия Продукта.
 - Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
 - Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.
 - Пожелания на разработку дополнительных модулей принимаются Отделом технической поддержки в виде Технического задания. Срок выполнения и

стоимость работ определяется в течение 10 (десяти) рабочих дней после определения возможности выполнения этих изменений.

5. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

- 5.1. Исполнитель не несет ответственности за отказы Продукта, связанные с работой программно-аппаратного комплекса Клиента, его системного или базового программного обеспечения.
- 5.2. Клиент должен следовать требованиям и рекомендациям Исполнителя по администрированию и обслуживанию Продукта, изложенным в соответствующем руководстве. Несоблюдение Клиентом этих требований и рекомендаций снимает с Исполнителя ответственность за возможные проблемы, связанные с сохранностью данных Продукта.
- 5.3. Исполнитель не несет ответственности за отказы в работе Продукта, связанные с несоблюдением Клиентом требований Разработчика к аппаратному обеспечению, требований к архитектуре локальной сети и требований к системному программному обеспечению.
- 5.4. Исполнитель не осуществляет консультирование по вопросам, относящимся к программным и аппаратным продуктам других разработчиков и производителей.

6. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ЛИЦЕНЗИЙ

- 6.1. Защита Продукта от несанкционированного использования осуществляется с помощью лицензий, хранящихся в аппаратном ключе защиты HASP. За сохранность ключа HASP отвечает Клиент.
- 6.2. Все ключи HASP поступающие в продажу после 01.01.2013г. имеют маркировку производителя, содержащую уникальный номер ключа.
- 6.3. В случае утери ключа HASP, восстановление ключа и списка лицензий, содержащихся в нем, производится через повторное приобретение необходимого списка лицензий, с оплатой их полной стоимости.
- 6.4. Восстановление ключа HASP, содержащего маркировку производителя:
 - В течение гарантийного срока на ключ HASP, замена неисправного ключа производится бесплатно.
 - После истечения гарантийного срока стоимость замены неисправного ключа уточняется в Коммерческом департаменте.
- 6.5. Восстановление ключа HASP без маркировки производителя:
 - стоимость замены неисправного ключа, с которого возможно программное чтение номера и/или списка лицензий уточняется в Коммерческом департаменте.
 - замена неисправного ключа, чтение номера которого невозможно, производится через повторное приобретение необходимого списка лицензий, с оплатой их полной стоимости.
- 6.6. Замена ключа HASP производится только после предоставления в Отдел технической поддержки неисправного ключа.

- 6.7. Гарантия на ключ HASP составляет 12 мес., со дня отгрузки из Коммерческого департамента.
- 6.8. Гарантия не распространяется на ключи HASP, имеющие механические повреждения.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Дополнительная информация о режиме работы, об изменениях в режиме работы, о режиме работы в праздничные дни, о перерывах в работе отдела технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте Исполнителя www.twinpro.ru

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ В ОТДЕЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

1. Контактная информация: *

- наименование организации;
- название города
- фамилия, имя контактного лица;
- контактный телефон (с кодом города) или адрес электронной почты.

* Согласие на обработку персональных данных содержится в Приложение 2 этого документа.

2. Информация о программном продукте:

- наименование;
- полная версия.

3. Информация о сервере и рабочих местах:

- операционная система (наименование, разрядность, версия установленного сервис-пак);
- наличие антивирусного ПО и брандмауэров; • аппаратная конфигурация ПК.

4. Информация о системе в целом:

- структурная схема локальной сети (компьютеры, видеорегистраторы, сетевое оборудование)
- количество ПК в системе, их функционал (сервер баз данных, сервер оборудования, сетевое рабочее место);
- структурная схема системы (СКУД, ОПС, СТВН)
- способ подключения оборудования к соответствующим серверам (к COM или USBпорту через преобразователь интерфейсов, тип преобразователя, иной способ).

5. В случае вопросов по конкретным приборам производства ООО «ЕС-Пром», ООО «ОКБ «Авгит» или ООО «ТвинПро»:

- наименование;
- версия прошивки;
- наличие и наименование дополнительных модулей;
- дата производства.

6. Информация о проблеме.

Следует понятно и подробно изложить (желательно используя терминологию, принятую в Продукте) суть вопроса в виде:

- ожидаемый результат (что требуется получить);
- описание проблемы;
- пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы; • полученный результат.
- сопроводить описание проблемы набором скриншотов, иллюстрирующих ситуацию, скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG.

7. По запросу Исполнителя может потребоваться предоставление дополнительной информации:

- лог-файлы с информацией о работе Продуктов;
- журналы событий операционной системы;
- базы данных Продуктов без персональных данных;
- иную информацию, относящуюся к работе Продуктов.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Контактная информация Настоящим в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 года Вы подтверждаете свое согласие на обработку Обществом с ограниченной ответственностью «ТвинПро» (ООО «ТвинПро») персональных данных: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу исключительно в целях и способами, оговоренными в Политике конфиденциальности, размещенной на интернет-странице по адресу: www.twinpro.ru (<http://www.twinpro.ru/files/policy.pdf>).

ООО «ТвинПро» гарантирует конфиденциальность получаемой информации. Обработка персональных данных осуществляется в целях эффективного исполнения заказов, договоров и иных обязательств, принятых ООО «ТвинПро» в качестве обязательных к исполнению перед Вами.

Настоящее Согласие распространяется на следующие Ваши персональные данные: фамилия, имя и отчество, адрес электронной почты, контактный телефон, платёжные реквизиты.

Срок действия Вашего согласия является неограниченным, однако Вы вправе в любой момент отозвать настоящее Согласие путём направления письменного уведомления по адресу: 125040, г. Москва, ул. 1-я Ямского поля, д. 28 (левое крыло) для ООО «ТвинПро» с пометкой «Отзыв Согласия на обработку персональных данных».