

РЕГЛАМЕНТ

оказания услуг по прямой технической поддержке

системы бронирования переговорных комнат

MeetMeUp

(Редакция № 1)

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Прикладное программное обеспечение (Прикладное ПО) – программа для ЭВМ Система бронирования переговорных комнат MeetMeUp, право на получение технической поддержки которой подтверждается наличием действующего Сертификата на техническую поддержку.

1.2. Компонент Прикладного ПО - программный компонент Прикладного ПО, выделенный в качестве составной части в соответствии с эксплуатационной документацией на Прикладное ПО.

1.3. Версия Прикладного ПО – фиксированное по реализуемым функциональным возможностям состояние компонент Прикладного ПО, определяемое по первой группе цифр в номере версии Прикладного ПО.

1.4. Сборка версии Прикладного ПО – фиксированное состояние программного кода компонент Прикладного ПО, определяемое группой цифр в номере версии Прикладного ПО.

1.5. Пользователь - юридическое лицо, являющееся владельцем Сертификата на техническую поддержку, либо физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица, владельца Сертификата на техническую поддержку Прикладного ПО.

1.6. Сертификат на техническую поддержку – документ, оформленный в электронной форме или на бумажном бланке, содержащий наименование и(или) версию Прикладного ПО, регистрационный номер, срок действия (даты начала и окончания действия) и слова «Сертификат на техническую поддержку», подтверждающий право Пользователя на получение технической поддержки Прикладного ПО в течение срока и в объеме услуг, определённых в Сертификате на техническую поддержку.

1.7. Идентифицирующая Пользователя информация - фамилия, имя и должность Пользователя; наименование, ИНН (или ОГРН) юридического лица, от имени которого выступает Пользователь (в том случае, если Пользователь представляет интересы и выступает от имени юридического лица); актуальный адрес электронной почты, контактный номер телефона.

1.8. Обращение – сообщение Пользователя, отправленное на адрес службы технической поддержки support@meetmeup.ru или по общему телефону поддержки +74992888098, содержащее в себе идентифицирующую информацию Пользователя и регистрационный номер соответствующего Сертификата технической поддержки (при наличии).

1.9. Инцидент - нештатная ситуация, не являющаяся частью штатного функционирования Прикладного ПО, связанная с потерей или возможной потерей функционирования Прикладного ПО.

1.10. Критический инцидент - инцидент, который приводит к неработоспособности или к существенному ухудшению работоспособности Прикладного ПО, что вызывает остановку ключевых бизнес-процессов.

1.11. Некритичный инцидент - все остальные инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и функционал Прикладного ПО.

1.12. Время реакции - период времени в рабочих часах от получения обращения Пользователя до принятия обращения службой Технической поддержки, что подтверждается ответным электронным сообщением по электронной почте или звонком по телефону, содержащим оповещение о регистрации обращения (инцидента) и номер зарегистрированного обращения (инцидента). Оповещение о регистрации обращения (инцидента) может содержать запрос информации по существу обращения, предоставление консультации или рекомендаций, а также готовое решение при его наличии.

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

1.14. Рабочий час - астрономический час в пределах Рабочего дня.

1.15. Портал Технической Поддержки – внутренний информационный ресурс Исполнителя, предназначенный для приема и обработки Обращений в целях оказания услуг по технической поддержке Прикладного ПО.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок оказания услуг по технической поддержке Прикладного ПО Службой технической поддержки Общества с ограниченной ответственностью «СПД Софт» (далее по тексту - Исполнитель) на платной основе.

2.2. Техническая поддержка Прикладного ПО доступна Пользователям - владельцам Сертификата на техническую поддержку.

2.3. Пользователь считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента получения (покупки) Сертификата на техническую поддержку.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

3.1. Пользователь обращается в Службу технической поддержки Исполнителя путем направления Обращения с указанием идентифицирующей Пользователя информации, регистрационного номера Сертификата на техническую поддержку и описанием возникшей проблемы.

3.2. В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию в соответствии с п. 1.7 Регламента и регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку, сотрудник Службы технической поддержки имеет право не оказывать такому Пользователю услуг по технической поддержке.

3.3. Сотрудник Службы технической поддержки может отказать Пользователю в оказании услуг по технической поддержке при наличии у него достаточных оснований полагать, что регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку, сообщенный Пользователем, не является точным, полным, принадлежащим именно этому Пользователю.

4. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ

4.1 В соответствии с типом Сертификата на техническую поддержку Исполнитель обязуется:

4.1.1 Обеспечить предоставление технической поддержки Прикладного ПО с

надлежащим качеством и в соответствии с установленными в настоящем Регламенте сроками.

- 4.1.2 Регистрировать обращение Пользователя через Портал технической поддержки, направляя Пользователю электронное сообщение по электронной почте с номером зарегистрированного обращения для идентификации обращения.
- 4.1.3 Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу Пользователя.
- 4.1.4 Предоставлять ответы по обращению Пользователя, а именно:
 - готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
 - консультации по Прикладному ПО;
 - доступ к онлайн-ресурсам, содержащим информацию по известным проблемам, рекомендациям и решениям типовых проблем.
- 4.1.5 Предоставлять обновленную версию Прикладного ПО при наличии новой версии Прикладного ПО. При этом под использованием обновленной версии Прикладного ПО понимается право на использование новой версии Прикладного ПО на одной ЭВМ (или комплексе ЭВМ) на условиях простой (неисключительной) лицензии, которое подтверждается документом, оформляемым Правообладателем соответствующего Прикладного ПО по установленной им форме.

5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

5.1. Сотрудником Службы технической поддержки обрабатываются только те обращения Пользователей, которые содержат идентифицирующую Пользователя информацию и регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку.

5.2. 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 нецензурные выражения.

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.

В случае нарушения данного пункта сотрудником Службы технической поддержки, Пользователь имеет право сообщить о данном факте либо путем направления официального письма, либо электронным письмом на общий адрес технической поддержки support@meetmeup.ru.

6. СОСТАВ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРИКЛАДНОГО ПО

6.1. Техническая поддержка предоставляется для Прикладного ПО, используемого в соответствии с требованиями эксплуатационной документацией Прикладного ПО, в соответствующих версиях операционных систем, на устройствах, с драйверами устройств и приложениями, определенными в эксплуатационной документации Прикладного ПО. Не осуществляется Техническая поддержка Прикладного ПО, используемого в нестандартных конфигурациях.

6.2. 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 может быть ограничена или прекращена.

Пользователям версий Прикладного ПО, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления и обновления сборок Прикладного ПО, а также помощь в обновлении на актуальные версии Прикладного ПО.

6.3. Одновременно в работе Службы технической поддержки может находиться ограниченное количество обращений от Пользователя по каждому

Сертификату технической поддержки в зависимости от типа такого Сертификата.

6.4. Время реакции на обращение Пользователя определяется типом Сертификата на техническую поддержку и степенью критичности инцидента, присвоенной при регистрации обращения или в процессе работы над инцидентом. Первоначально присвоенная степень критичности может быть изменена в процессе работы над инцидентом.

6.5. Если в процессе работы над инцидентом Исполнитель выясняет, что инцидент связан с продуктом стороннего производителя, то Пользователю рекомендуется обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя.

6.6. Состав, перечень Прикладного ПО и срок предоставляемых услуг на техническую поддержку устанавливается в соответствующем Сертификате на техническую поддержку.

6.7. При отсутствии реакции (обратной связи) от Пользователя на предложенное Службой технической поддержки решение или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) 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. При поступлении от Пользователя информации по закрытому обращению, такое обращение снова открывается или регистрируется как новое обращение.

6.8. Пользователю в течение срока, указанного в Сертификате на техническую поддержку, оказываются следующие услуги в объеме, зафиксированном в Сертификате:

№	Наименование мероприятия	Ответственный исполнитель	Временные параметры	Обратная связь (реакция)
Первый уровень ТП (SLA-1) (консультации оператора): осуществляется с понедельника по пятницу в рабочее время с 09.00 до 18.00 по телефону и e-mail на следующих условиях:				
1	«Горячая линия»:			
1.1	Консультации по телефону или электронной почте по вопросам настройки, базового администрирования ПО в рамках разъяснения технической документации	Оператор-консультант	С понедельника по пятницу в рабочее время с 09.00 до 18.00. В зависимости от сложности возникшей проблемы и ее критичности для нормального функционирования ПО Заказчик имеет право отнести запрос по "горячей линии" к следующим категориям:	Обратный звонок или обратное письмо по email от оператора для определения технических подробностей проблемы и предоставления консультации
1.2	Консультации при диагностике неисправностей, выработке решений по их устранению		<ul style="list-style-type: none"> • «некритично» - реакция в течение следующего дня; • «очень срочно» - реакция в течение 8-и часов 	
Второй уровень ТП (SLA-2) (консультации специалиста, диагностика и решение запросов, связанных с настройкой ПО). Осуществляется с понедельника по пятницу в рабочее время с 09.00 до 18.00 по телефону и e-mail на следующих условиях:				
2	Восстановление работоспособности ПО:			
2.1	Проведение диагностики, тестовая проверка работоспособности ПО	Специалист	Время решения проблемы в зависимости от категории запроса:	Локализация сбоев
2.2	Уточнение (изменение) настроечных данных		«некритично» - время решения проблемы обслуживаемого ПО – в течение 48 часов;	Устранение сбоев

			<ul style="list-style-type: none"> • «очень срочно» - время решения проблемы обслуживаемого ПО – в течение 72 часов 	
Третий уровень ТП (SLA-3) (выявление и решение запросов, связанных с внесением изменения в код ПО). Осуществляется с понедельника по пятницу в рабочее время с 09.00 до 18.00 по телефону и e-mail на следующих условиях:				
3	Устранение сбоев ПО, обновление ПО:			
3.1	Устранение проблем, выпуск кодов программных коррекций (patches)	Подразделени е-разработчик ПО	<p>Время решения проблемы в зависимости от категории запроса: «некритично» – время решения проблемы обслуживаемого ПО – в течение 72 часов или по отдельному плану- графику работ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • «очень срочно» - время решения проблемы обслуживаемого ПО – в течение 48 часов или по отдельному плану- графику работ. 	Предоставление изменений дистрибутива ПО в репозиторий Заказчика для дальнейшего обновления

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Исполнитель может осуществлять Поддержку заявленного Прикладного ПО, т.к. является разработчиком данного Прикладного ПО, что подтверждается Договором о совместной разработке программного обеспечения №1-4-2021 от 02.04.2021, заключенного с правообладателем системы – Скрылевым Алексеем Владимировичем, работающим в ООО «СПД Софт» техническим директором.

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

7.3. Качество услуг по технической поддержке Прикладного ПО зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем.

7.4. 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.meetmeup.ru).

7.5. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте Исполнителя (www.meetmeup.ru).

8. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Общество с ограниченной ответственностью «СПД Софт»

(ООО «СПД Софт»)

ИНН 5012104451, КПП 501201001, ОГРН 1215000025570

Юридический адрес: 143981, Московская обл., г. Балашиха, ул. Центральная, дом 8, офис 6

Почтовый адрес: 143981, Московская обл., г. Балашиха, ул. Центральная, дом 8, офис 6

e-mail: support@meetmeup.ru, sales@meetmeup.ru

Телефон: +7 (499) 288 80 98