



Действует с 1 августа 2019 г.

РЕГЛАМЕНТ

технической поддержки клиентов

Компания РегионСофт осуществляет техническую поддержку (далее по тексту “техподдержка”) в целях оказания клиентам технической помощи, связанной с эксплуатацией решений бренда “RegionSoft”.

1. Время работы и формат предоставления техподдержки

1.1. Техподдержка осуществляется исключительно удаленно.

1.2. Основным инструментом для взаимодействия со специалистами компании РегионСофт является онлайн-портал обработки обращений (Service Desk) ZEDLine Support, доступный по URL <https://support.regionsoft.ru>. Любой клиент компании РегионСофт имеет возможность создать аккаунт в рамках данного портала и создавать обращения, которые поступают в отдел техподдержки компании РегионСофт. Это предпочтительный вариант взаимодействия.

1.3. В качестве дополнительных средств взаимодействия используются:

- e-mail support@regionsoft.ru;
- телефонные линии:
 - Москва +7 (499) 709-81-41, +7 (499) 709-82-48,
 - Санкт-Петербург +7 (812) 458-09-06,
 - Нижний Новгород +7 (831) 233-13-03,
 - Украина +380 (94) 710-02-01;
- приложение RegionSoft Support для удаленного подключения к рабочему столу клиента, доступное по URL <http://regionsoft.ru/download/rssupport.exe>.

1.4. Решение о том, какое из средств использовать в каждом конкретном случае, принимает специалист линии техподдержки.

1.5. Техподдержка работает с понедельника по пятницу с 10:00 по 18:00 МСК (GMT+3). Техподдержка не работает в официальные праздничные дни, установленные правительством Российской Федерации, а в день, предшествующий праздничным дням, время работы техподдержки укорачивается на 1 час.

2. Типы техподдержки

2.1. Компания РегионСофт оказывает 3 типа техподдержки:

2.1.1. Гарантийная техподдержка (ГТП). ГТП подразумевает оказание услуг, связанных с устранением выявленных ошибок (через портал техподдержки), а также с оказанием консультационных услуг и рекомендаций, связанных с использованием решений (по телефону).

Под ошибкой понимается возникновение явной ситуации, в которой программа выдает неожиданное поведение и, как следствие, результат. Следствием ошибки может быть системное сообщение об ошибке, а также невозможность выполнить задекларированную в документации к программе функцию. В случае возникновения ошибки клиент должен создать обращение в портале техподдержки, сделать скриншот сообщения об ошибке и прикрепить его к карточке обращения, сопроводив его текстом с описанием действий и событий, которые привели к возникновению ошибки, а также сведения о программе: название, номер версии и сборки. Ошибка, при

подтверждении ее наличия, будет исправлена в разумные сроки при наличии технической возможности.

ГТП осуществляется бесплатно. ГТП подлежит текущая версия программы, а также предыдущая версия, но не старше 5-ти лет с момента официального выхода предыдущей версии.

- 2.1.2. **Стандартная техподдержка (СТП).** СТП предоставляется клиентам при возникновении проблем, которые не подпадают под действие ГТП. Например, неработоспособность программы связана с умышленными или случайными действиями третьих лиц, изменением конфигурации оборудования или сетевого окружения, действиями антивирусных средств, брандмауэров и др. Также услуги выполняются в рамках СТП, если база данных клиента оказалась повреждена, либо утерян пароль администратора. В рамках СТП оказываются услуги, связанные с анализом работы и настройкой внутренних механизмов программы, программных сценариев, структурой и объектами базы данных, дизайнером отчетов.

СТП является платной и тарифицируется исходя из стоимости нормо-часа в соответствии с действующим на момент оказания услуг прайс-листом компании. При оказании СТП первый час работы округляется до 30 минут в большую сторону, начиная со второго часа до 1 часа в большую сторону.

- 2.1.3. **Приоритетная техподдержка (ПТП).** ПТП является обязательной для клиентов, у которых идет процесс внедрения, а также рекомендуется для тех, кто желает автоматически получать все новые версии программы при их официальном выходе (при действии непрерывной подписки с момента приобретения базовой лицензии, либо не менее 1 года). В рамках действия ПТП за клиентом закрепляется индивидуальный технический специалист, который знает особенности его индивидуального проекта. Подписка на ПТП обязательна в случае необходимости поддерживать персональную конфигурацию клиента, которая была разработана по индивидуальному техническому заданию.

При первичном приобретении лицензии каждый клиент автоматически подписан на ПТП бесплатно сроком на 1 месяц с момента передачи лицензионного ключа.

При заключении договора на развертывание пилотного проекта клиенту предоставляется ПТП на весь срок реализации пилотного проекта бесплатно.

3. Дополнительные условия

- 3.1. Техподдержка не предусматривает оказание прямых услуг в области установки программ и обучения по их эксплуатации, разработки программных сценариев и объектов с помощью конструкторов, дизайнера отчетов, доработки программ, а также в области решения проблем, связанных с конфигурированием стороннего ПО, настройкой устройств пользователей, сетевого окружения, внешних сервисов (например IP-телефонии, SMS-шлюзов, служб рассылки e-mail, почтовых серверов), либо другой инфраструктуры пользователя. Также техподдержка не предусматривает развертывание серверов, служб и любого ПО на территории клиента. Задача техподдержки – устранить технические проблемы и ошибки, возникшие в процессе использования типового решения, либо в процессе внедрения по техническим заданиям (для ПТП).
- 3.2. Техподдержка не оказывает услуги, связанные с разбором программного кода пользователей, не оказывает обучение и не предоставляет консультации в области любого программирования: с использованием программных сценариев, SQL-запросов и т.д. Если пользователь предпринимает самостоятельные действия, связанные с написанием программного кода или модификацией структуры или данных СУБД, он берет на себя всю ответственность за дальнейшую работоспособность решения. В случае нарушения целостности системы после таких действий, услуги техподдержки компании РегионСофт, связанные с восстановлением работоспособности систем, могут выполняться исключительно на платной основе и в пределах технической возможности.

3.3. Для выполнения работ, связанных с программированием или модификацией СУБД, пользователь должен иметь необходимую квалификацию и руководствоваться специальной документацией тех средств, с помощью которых он предпринимает данные действия, например:

- Документация по FastScript, скриптовому модулю, используемому в конфигураторе RegionSoft CRM и RegionSoft Application Server.
http://regionsoft.ru/download/docs/FASTSCRIPT_DEVELOPER_GUIDE.zip
- Документация по FastReport, набору компонентов, используемому для работы с печатными формами:
http://regionsoft.ru/download/docs/FASTREPORT_USER_MANUAL.zip
- Документация по СУБД Firebird, используемой в RegionSoft CRM
http://firebirdsql.org/file/documentation/reference_manuals/Firebird_Language_Reference_RUS.pdf
http://firebirdsql.org/file/documentation/reference_manuals/user_manuals/Firebird-2.5-QuickStart.pdf
- Документация по IBEExpert, наиболее распространенной утилите по работе с СУБД Firebird (её можно скачать по ссылке http://ibexpert.com/rus/ibe_sfx.exe)
<https://www.ibexpert.net/ibe/pmwiki.php?n=Doc.IBExpert>

Помощь специалистов техподдержки в случаях обращения пользователей с техническими вопросами, связанными с программированием и манипуляциями с данными СУБД, ограничена исключительно устными консультациями общего плана.

3.4. Техподдержка не гарантирует решение проблем, связанных с диагностикой и устранением блокировок портов, доступностью сетевых ресурсов пользователя, работой брандмауэров, файрволов и антивирусных средств. Эти услуги могут быть оказаны в объемах технической возможности. За пределами технической возможности услуги техподдержки ограничиваются рекомендациями и консультированием технических специалистов клиента.

3.5. При обращении в службу техподдержки представитель клиента должен располагать необходимыми паролями (например, пароль администратора Windows), если предполагаются работы, для которых требуется специальная авторизация с повышением уровня прав. В необходимых случаях техподдержка может быть оказана исключительно при взаимодействии с системным администратором клиента.

4. Услуги, входящие в техподдержку

Набор услуг	Гарантийная (ГТП)	Стандартная (СТП)	Приоритетная (ПТП)
Стоимость услуг	Полностью бесплатная	Оплата по фактически затраченному времени, согласно действующему прайс-листу	Ежемесячная абонентская плата согласно действующему прайс-листу
Консультации по установке и развертыванию типовых решений компании РегионСофт по телефону	+	+	+
Консультации и рекомендации, связанные с решением возникших у клиента технических проблем	+	+	+
Устранение выявленных ошибок	В общем порядке	В общем порядке	В приоритетном порядке
Подключение к удаленному рабочему столу клиента для оказания оперативной помощи	Только в целях диагностики	Оплата по фактически	+

		затраченному времени	
Помощь в решении вопросов, связанных с интеграцией со сторонними продуктами	-	Оплата по фактически затраченному времени	+
Прикрепление к клиенту выделенного технического специалиста техподдержки	-	-	+
Поддержка персональных конфигураций, разработанных по индивидуальным техническим заданиям, постпроектная поддержка	-	-	+

RegionSoft Developer Studio

