

Утвержден
Приказом ООО «Биолинк Солюшенс»
от «27» июня 2023 г. № 27-06/23ОД

**РЕГЛАМЕНТ
оказания услуг технической поддержки
на основании сертификатов**

(Редакция № 2)

г. Москва - 2023

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **Программный продукт (Продукт)** – система учета рабочего времени и контроля доступа BioTime.
- 1.2. **Исполнитель** - разработчик и обладатель исключительных прав на Продукт - ООО "Биолинк Солюшенс" – оказывающий услуги по технической поддержке Продукта.
- 1.3. **Техническая поддержка** - обеспечиваемые Исполнителем консультации по установке, настройке Продукта и иные действия, предусмотренные в настоящем Регламенте.
- 1.4. **Сертификат на годовую техническую поддержку (Сертификат)** - документ, оформленный в электронной форме или на бумажном бланке, содержащий уникальный регистрационный номер, наименование Заказчика, срок действия (даты начала и окончания действия), уровень поддержки, версию Продукта, и слова «Сертификат на годовую техническую поддержку», подтверждающий право Заказчика на получение технической поддержки Продукта в течение срока, определённого в Сертификате в объеме и на условиях, указанных в настоящем Регламенте.
- 1.5. **Заказчик** — юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, обладающее правом на техническую поддержку на срок и в объеме, предусмотренных в Сертификате и настоящем Регламенте.
- 1.6. **Пользователь** - физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени Заказчика – владельца Сертификата на техническую поддержку Продукта.
- 1.7. **Идентифицирующая Пользователя информация** - фамилия, имя и отчество Пользователя; наименование, ИНН (или ОГРН) Заказчика; актуальный адрес электронной почты, контактный номер телефона.
- 1.8. **Служба технической поддержки (СТП)** - подразделение Исполнителя, обеспечивающее предоставление Технической поддержки.
- 1.9. **Портал технической поддержки (WEB-сайт)** - информационный ресурс Исполнителя, размещенный по адресу в сети Интернет <https://support.biotime.ru/>, предназначенный для приема и обработки Заявок в целях оказания услуг по технической поддержке Продукта.
- 1.10. **E-mail** – электронный почтовый ящик support@biotime.ru предназначенный для приема и обработки Заявок в целях оказания услуг по технической поддержке Продукта.
- 1.11. **Заявка** - сообщение Пользователя, отправленное посредством Портала технической поддержки, либо электронного сообщения (e-mail) в адрес службы технической поддержки, содержащее в себе идентифицирующую информацию Пользователя, регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку и подробное описание причины и сути Заявки.
- 1.12. **Время реакции** - период времени в рабочих часах от регистрации обращения Пользователя до принятия Заявки службой Технической поддержки в работу, что подтверждается ответным электронным сообщением по электронной почте,

содержащим информацию по существу обращения, предоставление консультации или рекомендаций, а также готовое решение при его наличии.

- 1.13. **Время решения** – период времени в рабочих часах, отсчитываемое с момента регистрации Заявки, до момента предоставления Пользователю готового решения.
- 1.14. **Уровень поддержки** - набор услуг Технической поддержки, включающий в себя перечень допустимых категорий вопросов, время реакции и каналы приема Запросов в соответствии с настоящим Положением.
- 1.15. **Документация** - руководства и инструкции на установочном диске или загрузочном дистрибутиве Продукта, лицензионные соглашения с конечными пользователями, дополнительные материалы, опубликованные на официальных ресурсах Исполнителя, и любая другая распространяемая как в печатной, так и в электронной форме информация, которая в отдельности или в совокупности с другой документацией определяет правила эксплуатации разрабатываемого и выпускаемого Продукта и (или) отражает сведения, удостоверяющие гарантированные значения основных параметров и характеристик (свойств) Продукта, а также гарантии и сведения по его эксплуатации в течение установленного срока службы.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок оказания услуг Заказчику по технической поддержке Продукта Службой технической поддержки Исполнителя.
- 2.2. Заказчик считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента приобретения Сертификата на техническую поддержку.
- 2.3. Стоимость Сертификата на техническую поддержку устанавливается в Прайс-листе Исполнителя или действующими договорными отношениями.
- 2.4. В течение срока действия Сертификата на техническую поддержку, Заказчик имеет право регистрировать Запросы на Техническую поддержку в соответствии с Сертификатом и настоящим Положением.
- 2.5. Заказчик может использовать свое право на Техническую поддержку по оплаченному Сертификату исключительно в отношении Продукта, используемого Заказчиком на основании действующего лицензионного договора.
- 2.6. Исполнитель имеет право контролировать соблюдение Заказчиком требований, перечисленных в настоящем Регламенте.

3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК

- 3.1. Служба технической поддержки Исполнителя содержит три линии – первую, вторую и третью.

Первая линия технической поддержки осуществляет приём Заявок от Пользователей и предпринимает попытку ее решения.

Вторая линия технической поддержки представлена специалистами Исполнителя, имеющими более глубокие (по сравнению со специалистами первой линии поддержки) компетенции в вопросах функционирования Продукта.

Третья линия технической поддержки представлена представителями разработчиков Продукта.

- 3.2. Все заявки поступают на первую линию технической поддержки Исполнителя.
- 3.3. Эскалация Заявок между линиями технической поддержки Исполнителя производится на усмотрение сотрудника Службы технической поддержки.
- 3.4. Пользователь обращается в Службу технической поддержки Исполнителя путем подачи Заявки одним из методов с указанием идентифицирующей Пользователя информации, регистрационного номера Сертификата на техническую поддержку и описанием возникшей проблемы/вопроса.
- 3.5. Методы подачи заявок на техническую поддержку:
 - Посредством портала технической поддержки (<https://support.biotime.ru/>)
 - По адресу электронной почты Службы технической поддержки – support@biotime.ru
 - По телефону технической поддержки, опубликованному на портале <https://www.biotime.ru/support/>

Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам (например, WhatsApp, Telegram, Skype, чат на веб-сайте и др.). Вопросы, заданные по этим каналам, не являются официальными обращениями и не регистрируются Службой технической поддержки. Подобные средства связи рассматриваются только как средства общения и общих консультаций.

- 3.6. В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию, Сотрудник Службы технической поддержки имеет право не оказывать такому Пользователю услуги по технической поддержке.
- 3.7. Сотрудник Службы технической поддержки может отказать Пользователю в оказании услуг по технической поддержке при наличии у него достаточных оснований полагать, что идентифицирующая информация не является точной и полной.
- 3.8. Пользователь при подаче заявки на техническую поддержку должен строго придерживаться правила – одной заявке соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении заявки новых вопросов или проблем, по ним создаются новые заявки.
- 3.9. Каждой заявке в техническую поддержку присваивается уникальный регистрационный номер (Идентификатор). Все дальнейшие действия и уточнения производятся со ссылкой на этот регистрационный номер. Идентификатор необходимо сохранять в заголовке письма во время последующей переписки со службой технической поддержки по данному вопросу.

- 3.10. Зарегистрированная заявка обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов для привлечения адекватных ресурсов и назначения очередности выполнения всех заявок. Назначение приоритета заявки происходит в зависимости от влияния возникшей проблемы или вопроса на деятельность Заказчика. Наивысший (экстренный) приоритет в большинстве случаев означает неработоспособность Продукта. Приоритет присваивается службой технической поддержки при регистрации заявки и может изменяться в процессе выполнения заявки.
- 3.11. Действия сотрудников службы технической поддержки по выполнению заявки документируются.
- 3.12. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам технической поддержки для своевременного решения Заявки. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Службой технической поддержки.
- 3.13. Для доставки ответа Служба технической поддержки использует тот способ доставки, который будет обеспечивать наилучший результат. Могут быть использованы такие способы доставки, как электронная почта, телефон, удаленный доступ к рабочему месту Пользователя, а также любые другие способы доставки по усмотрению службы технической поддержки.
- 3.14. После доставки исчерпывающего ответа и/или выполнения соответствующих работ заявка считается решённой, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении проблемы, выполнении иных работ (Решенная заявка). В случае аргументированного несогласия Заказчика с решением заявки, выполнение заявки продолжается.
- 3.15. При отсутствии реакции 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 Продукта по Заявке считаются своевременно оказанными, а само обращение - закрытым. При поступлении от Пользователя информации по закрытому обращению, такое обращение регистрируется как новое обращение.
- 3.16. 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.

4. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ

- 4.1. В соответствии с Уровнем технической поддержки, указанным в Сертификате, Исполнитель обязуется:
- Обеспечить предоставление технической поддержки Продукта с надлежащим качеством и в соответствии с установленными в настоящем Регламенте сроками.

- Регистрировать Заявку Пользователя на Портале технической поддержки, направляя Пользователю электронное сообщение по электронной почте с номером зарегистрированной Заявки для последующей идентификации.
- Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных Заявок по запросу Пользователя.
- Предоставлять ответы по обращению Пользователя, а именно:
 - готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
 - консультации по Продукту;
 - доступ к онлайн-ресурсам, содержащим информацию по известным проблемам, рекомендациям и решениям типовых проблем.

5. СОСТАВ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОДУКТА

5.1. Техническая поддержка предоставляется для Продукта, указанного в Сертификате и используемого в соответствии с требованиями документации, в соответствующих версиях операционных систем, исключительно с устройствами, поддерживаемыми в данной версии Продукта, список которых опубликован на портале технической поддержки.

5.2. В состав услуг по технической поддержке не входит:

- Обработка запросов от конечных пользователей Продукта, не авторизованных Заказчиком представлять его интересы и выступать от его имени в рамках получения услуг по Технической поддержке Продукта.
- Удаленное обновление рабочих станций и других клиентских приложений.
- Анализ и решение вопросов, связанных с общесистемным программным обеспечением, сетевыми настройками и конфигурацией ИТ-инфраструктуры Заказчика.
- Непосредственная работа в Продукте, установленном у Заказчика, включая внесение или перенос начальных и рабочих данных, в том числе импорт или редактирование списка сотрудников, индивидуальных графиков работы, подключение и настройка биометрического оборудования
- Анализ и решение проблем, связанных с интеграцией со сторонними системами (в том числе с интеграцией с 1С посредством штатной или самостоятельно написанной обработки или интеграцией с внешними системами через BioTime API), в случаях, если это не предусмотрено договором технической поддержки.
- Вопросы, связанные с монтажом, настройкой, пуско-наладкой и обслуживанием оборудования контроля доступа (замков, турникетов, контроллеров, датчиков, камер видеонаблюдения и прочего оборудования), включая дистанционные консультации сторонних монтажных бригад на стороне Заказчика.

5.3. Одновременно в работе Службы технической поддержки может находиться ограниченное количество обращений от Заказчика по Сертификату технической поддержки в зависимости от Уровня технической поддержки.

5.4. Заказчику в зависимости от Уровня технической поддержки указанному в Сертификате, оказываются следующие услуги:

Состав предоставляемых услуг	Уровень технической поддержки	
	Базовый	Расширенный
Информационные материалы		
Справочная документация	+	+
Обучающее видео	+	+
Типовые рекомендации	+	+
Каналы и режим работы		
Каналы приема Заявок	Web-сайт, e-mail, телефон	Web-сайт, e-mail, телефон
Режим работы (телефон)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)
Режим регистрации Заявок (Web-сайт)	24/7	24/7
Режим обработки Заявок	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)
Количество заявок в месяц	3	5
Количество одновременно открытых заявок	2	3
Личный кабинет на портале технической поддержки (support.biotime.ru)	+	+
Обновления		
Доступ к очередным обновлениям в текущей версии Продукта	+	+
Возможность перехода на новую версию Продукта	-	+
Время реакции		
	4 рабочих часа	1 рабочий час
Время решения		
Экстренная	4 рабочих часа	2 рабочих часа
Высокая	16 рабочих часов	8 рабочих часов
Средняя	не регламентировано	16 рабочих часов
Низкая	не регламентировано	32 рабочих часа
Услуги		
Консультации по совместимости с компьютерным оборудованием и общесистемным ПО	+	+
Удаленная установка Продукта	+ ¹	+
Удаленная установка обновлений Продукта	-	+

¹ Услуга предоставляется однократно после приобретения Продукта - «Первичная установка». Последующие установки при необходимости выполняются на договорной основе.

Состав предоставляемых услуг	Уровень технической поддержки	
	Базовый	Расширенный
Консультации по настройке Продукта	+2	+
Удаленное подключение к системе Заказчика для решения Заявки ³	-	+
Моделирование проблемных ситуаций на тестовом стенде СТП при наличии технической возможности	-	+
Выезд на объект Заказчика для проведения обучения, диагностики или восстановления функционирования Продукта	*	*
Прием предложений по улучшению Продукта	+	+
Биометрическое оборудование		
Консультации по выбору совместимого с Продуктом биометрического оборудования	+	+
Консультации по подключению и настройке совместимого с Продуктом биометрического оборудования	+	+
Услуги сопровождения		
Выделенный инженер	-	+
Анализ бизнес-процессов и внедрение	*	*

Знак «+» означает, что услуга предоставляется.

Знак «-» означает, что услуга не предоставляется.

Знак «*» означает, что услуга предоставляется на основании отдельно заключаемого Договора (Договора-Счета).

5.5. Степени критичности Заявок:

Экстренная	Критические последствия для бизнес-процессов Заказчика или полная потеря работоспособности Продукта. Сбой при запуске или зависание Продукта. Большинство функций Продукта не выполняется. Временное решение отсутствует.
-------------------	---

² Услуга предоставляется однократно после приобретения продукта совместно с услугой «Первичная установка». Суммарная продолжительность оказания услуг по первичной установке и консультациям по настройке Продукта составляет 1 час.

³ Удаленное подключение к системе Заказчика для решения Заявки - подключение сотрудника СТП к стенду Заказчика для диагностики и выполнения действий для решения Заявки. Для удаленного подключения используется программа AnyDesk.

Высокая	Серьезные последствия для бизнес-процессов Заказчика или частичная потеря работоспособности Продукта. Продукт функционирует частично, либо с низкой производительностью. Временное решение отсутствует.
Средняя	Умеренные последствия для бизнес-процессов Заказчика, которые не оказывают существенного влияния на работоспособность Продукта.
Низкая	Влияние на бизнес-процессы Заказчика минимально или отсутствует. Требуется консультация, расширение функционала или доработка Продукта.

Степень критичности задается при регистрации Запроса через Портал.

СТП оставляет за собой право изменять степень критичности в процессе работы над Запросом.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 6.1. Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по Технической поддержке без уведомления и согласования с Заказчиком. Ответственность за действия третьих лиц перед Заказчиком несет Исполнитель.
- 6.2. Исполнитель имеет право вносить изменения в настоящий Регламент в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Заказчиков за 15 (пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты внесения изменений путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему на официальном сайте Исполнителя (<https://www.biotime.ru/support/>).
- 6.3. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте Исполнителя (<https://www.biotime.ru/support/>).

7. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Общество с ограниченной ответственностью «Биолинк Солюшенс»

(ООО «Биолинк Солюшенс»)

ИНН 7743584327, ОГРН 1067746272868

Юридический адрес: 125493, Москва г., Авангардная ул., д. 3, эт. 5, пом. II, оф. 1504

e-mail: info@biotime.ru; support@biotime.ru

Телефон: +7(499)281-69-35

Веб-сайт: www.biotime.ru