

Утвержден
Приказом ООО «Биолинк Солюшенс»
от «26» июня 2023 г. № 26-06/23ОД

**РЕГЛАМЕНТ
оказания услуг технической поддержки**

(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. **Заказчик** — юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, обладающее правом на техническую поддержку на срок и в объеме, предусмотренных в настоящем Регламенте.
- 1.5. **Пользователь** - физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени Заказчика.
- 1.6. **Идентифицирующая Пользователя информация** - фамилия, имя и отчество Пользователя; наименование, ИНН (или ОГРН) Заказчика; актуальный адрес электронной почты, контактный номер телефона.
- 1.7. **Служба технической поддержки (СТП)** - подразделение Исполнителя, обеспечивающее предоставление Технической поддержки.
- 1.8. **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.
- 1.9. **E-mail** – электронный почтовый ящик support@biotime.ru предназначенный для приема и обработки Заявок в целях оказания услуг по технической поддержке Продукта.
- 1.10. **Заявка** - сообщение Пользователя, отправленное посредством Портала технической поддержки, либо электронного сообщения (e-mail) в адрес службы технической поддержки, содержащее в себе идентифицирующую информацию Пользователя и подробное описание причины и сути Заявки.
- 1.11. **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.
- 1.12. **Время решения** – период времени в рабочих часах, отсчитываемое с момента регистрации Заявки, до момента предоставления Пользователю готового решения.
- 1.13. **Уровень поддержки** - набор услуг Технической поддержки, включающий в себя перечень допустимых категорий вопросов, время реакции и каналы приема Запросов в соответствии с настоящим Положением.

- 1.14. **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 заключения договора на техническую поддержку.
- 2.3. Стоимость услуг по технической поддержке устанавливается в Прайс-листе Исполнителя или действующими договорными отношениями.
- 2.4. В течение срока действия договора технической поддержки, Заказчик имеет право регистрировать Запросы на Техническую поддержку в соответствии с настоящим Положением.
- 2.5. Заказчик может использовать свое право на Техническую поддержку 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 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/1>

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.

¹ Для Уровней поддержки Базовый и Расширенный

- 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, 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, 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 в зависимости от Уровня технической поддержки.
- 5.4. Для оптимизации предоставления услуг по технической поддержке Продукта, предусмотрены следующие уровни технической поддержки:
- **Начальный уровень.** Предоставляется всем Заказчикам без ограничений в течении жизненного цикла продукта и включает в себя доступ к информационно-справочным материалам и онлайн-консультации по их использованию для дальнейшего самостоятельного применения. Обновления системы, анализ проблемных ситуаций не предоставляются.

- **Базовый уровень.** Предоставляется всем Заказчикам **в течение 12 (двенадцати) месяцев** с момента приобретения Продукта (далее – на основании договора технической поддержки или приобретенного Сертификата технической поддержки) и включает первоначальную установку и настройку, доступ к регулярным обновлениям, анализ и рекомендации по проблемным ситуациям.
- **Расширенный уровень.** Предоставляется на основании договора технической поддержки или приобретенного Сертификата технической поддержки. В дополнение к базовому уровню включает сокращенное время реакции, возможность перехода на новую версию продукта и целый ряд дополнительных возможностей.

5.5. Заказчику в зависимости от Уровня технической поддержки, оказываются следующие услуги:

Состав предоставляемых услуг	Уровень технической поддержки		
	Начальный	Базовый	Расширенный
Срок действия			
Срок предоставления услуги	Без ограничений в течении жизненного цикла продукта	12 месяцев с момента приобретения Продукта, далее – Согласно условиям договора или сертификата	Согласно условиям договора или сертификата
Информационные материалы			
Справочная документация	+	+	+
Обучающее видео	+	+	+
Типовые рекомендации	+	+	+
Каналы и режим работы			
Каналы приема Заявок	Web-сайт, e-mail	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	24/7
Режим обработки Заявок	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)
Количество заявок в месяц	3	3	5
Количество одновременно открытых заявок	1	2	3

Состав предоставляемых услуг	Уровень технической поддержки		
	Начальный	Базовый	Расширенный
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			
	не регламентировано	4 рабочих часа	1 рабочий час
Время решения			
Экстренная	не регламентировано	4 рабочих часа	2 рабочих часа
Высокая	не регламентировано	16 рабочих часов	8 рабочих часов
Средняя	не регламентировано	не регламентировано	16 рабочих часов
Низкая	не регламентировано	не регламентировано	32 рабочих часа
Услуги			
Консультации по совместимости с компьютерным оборудованием и общесистемным ПО	+	+	+
Удаленная установка Продукта	-	+ ²	+
Удаленная установка обновлений Продукта	-	-	+
Консультации по настройке Продукта	-	+ ³	+
Удаленное подключение к системе Заказчика для решения Заявки ⁴	-	-	+
Моделирование проблемных ситуаций на тестовом стенде СТП при наличии технической возможности	-	-	+

² Услуга предоставляется однократно после приобретения Продукта - «Первичная установка». Последующие установки при необходимости выполняются на договорной основе.

³ 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.

⁴ 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.

Состав предоставляемых услуг	Уровень технической поддержки		
	Начальный	Базовый	Расширенный
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).

5.6. 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.
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