EmplDocs
ДОЧЕРНЯЯ КОМПАНИЯ 1С

Включено в реестр российского ПО Минцифры

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

На основании Регламента оказания технической поддержки (далее – **Регламент**) Общество с ограниченной ответственностью «ЭмплДокс» (далее – **Исполнитель**) оказывает услуги по адаптации, модификации и сопровождению **Программы для ЭВМ «EmplDocs»** (далее – **Услуги**).

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Продукт –зарегистрированная в соответствии с законодательством Российской Федерации программа для ЭВМ «EmplDocs» (свидетельство № 2022616068).
1.2. Исполнитель - ООО «ЭмплДокс» (ИНН 9721242901), правообладатель Продукта.
1.3. Партнер - юридическое лицо, заключившее Партнерский лицензионный договор, предоставляющий указанному лицу право использования Продукта на условиях простой (неисключительной) лицензии указанными в таком договоре способами.
1.4. Клиент – юридическое лицо, заключившее Лицензионный/Сублицензионный договор, предоставляющий указанному лицу право использования Продукта на условиях простой (неисключительной) лицензии указанными в таком договоре способами.
1.5. Пользователь – физическое лицо - работник Партнера/Клиента или лицо, имеющее с Клиентом гражданско-правовые отношения, которому Клиент предоставляет право непосредственного использования Продукта.
1.6. Договор – договор, заключенный между Исполнителем и Клиентом на оказание Услуг платной технической поддержки Продукта на абонентской основе.
1.7. Тариф – выбранный Клиентом пакет Услуг в рамках Договора.
1.8. Заявитель – уполномоченное лицо Партнера/Клиента, имеющее право формировать обращение в службу технической поддержки Исполнителя.
1.9. Заявка – обращение Заявителя в службу технической поддержки Исполнителя в порядке, определенным Регламентом (Раздел 5).
1.10. Некоммерческое обслуживание – уровень обслуживания Партнеров, а также Клиентов, не заключивших Договор, но имеющих действующий Партнерский/Лицензионный/Сублицензионный договор.
1.11. Коммерческое обслуживание – уровень обслуживания Клиентов, заключивших Договор, в соответствии с выбранным Тарифом.
1.12. SLA (Service Level Agreement) – документ, описывающий параметры оказания Услуги (сроки обработки Заявки).
1.13. Документация – документация, руководства, FAQ, размещенные на сайте по адресу https://padocs.empldocs.app/.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. В рамках Услуг решаются вопросы, определенные Регламентом согласно установленным уровням обслуживания. Предоставление Услуг гарантирует качественное и своевременное решение вопросов, связанных с эксплуатацией Продукта. Техническая поддержка осуществляется только для Продукта актуальной версии.
2.2. Решение вопросов, не связанных с работой Продукта, в рамки Услуг не входят. Техническая поддержка не касается вопросов сопровождения специализированных программных продуктов сторонних разработчиков, если только эти вопросы не связаны с ошибками и проблемами в работе продукта, разработчиком которого является Исполнитель.
2.3. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения (дополнения) в Регламент. Информация о внесении изменений (дополнений) в Регламент и новая версия Регламента размещается на сайте по адресу https://padocs.empldocs.app/ .
2.4. Служба технической поддержки Продукта оказывает помощь Пользователям в рамках Коммерческого и Некоммерческого обслуживания.
2.5. Перед подачей Заявки в службу технической поддержки Заявителю необходимо изучить информацию по интересующему вопросу в Документации. Если аналогичный вопрос описан в Документации, но требует дополнительного пояснения, в Заявке следует указать ссылку на раздел Документации.

3. УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Общие условия:

3.1.1. Все Заявки классифицируются по:
- уровням обслуживания (Коммерческое/Некоммерческое);
- тарифам;
- категориям поддержки (оперативная/стандартная).

3.1.2. Режим работы службы технической поддержки:
- в рабочие дни с 10.00 до 18.00 по часовому поясу GMT+3 (Москва);
- в выходные и праздничные дни Услуги не оказываются.

3.1.3. Заявки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок обработки Заявки определяется установленным уровнем обслуживания. Вне очереди могут обрабатываться Заявки с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. Время решения вопроса по Заявке может зависеть от сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки Продукта.

3.1.4. Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала Продукта, передаются для решения в отдел разработки Продукта с последующим выпуском обновления Продукта. Сроки выпуска обновления Продукта определяются Исполнителем в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом, который будет размещаться Исполнителем на портале Клиента и/или Партнера в согласованные Сторонами сроки.

3.1.5. Адаптация Продукта под обновление 1С:Предприятие определяется детально: для каждой версии и конфигурации – от 2 месяцев до 1 года, для каждого релиза – от 1 недели до 1 месяца.

3.1.6. Служба технической поддержки не может гарантировать соблюдение предварительно установленного срока решения проблемы, так как на него могут влиять различные факторы, например, своевременность и полнота ответов Заявителя, необходимость подготовки и выпуска обновления Продукта и иные факторы, находящиеся вне зоны контроля Исполнителя.

3.1.7. Срок обработки определяется общей загрузкой службы технической поддержки и может быть меньше заявленных в Регламенте параметров. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу по получению Заявки или дополнительной информации от Заявителя или Пользователя.

3.2. Уровни обслуживания:

УРОВЕНЬ ПОДДЕРЖКИ	ПАРТНЕРЫ/ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА	КОММЕРЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА
Поддержка Заявок от Пользователей с ролью	«Администратор системы»	«Администратор системы», «Кадровый

		специалист», «Сотрудник» и другие роли, согласованные с Исполнителем
Оперативная поддержка: полностью невозможна работа системы автоматизации на базе Продукта, обнаружена критическая ошибка в работе Продукта	Максимальное время обработки Заявки - 6 рабочих часов	Максимальное время обработки Заявки - 4 рабочих часа
Стандартная поддержка: проблемы, возникшие при работе Продукта, и общие вопросы установки и настройки Продукта	Максимальное время обработки Заявки - 12 рабочих часов	Максимальное время обработки Заявки - 8 рабочих часов
Привлечение разработчиков к проблеме	-	+

4. КРУГ РЕШАЕМЫХ ЗАДАЧ (КОММЕРЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ)

П/П	ВОПРОСЫ, КОТОРЫЕ РЕШАЮТСЯ В РАМКАХ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	ВОПРОСЫ, КОТОРЫЕ НЕ РЕШАЮТСЯ В РАМКАХ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
4.1.	**Вопросы установки и настройки**	
	Настройка Продукта, а также консультации по настройке оказываются в объеме руководства по установке, размещенного по адресу **https://padocs.empldocs.app/**	Установка и развёртывание Продукта на сервере Клиента
	Типовые проблемы (на стандартной конфигурации Продукта), возникающие при установке и эксплуатации Продукта	Диагностика и непосредственная настройка серверного ПО на компьютере или сервере Клиента
		Оптимизация программного кода, программных компонентов или модулей Продукта
4.2.	**Вопросы обновления Продукта**	
	Обновление Продукта и настройка его работы на сервере Клиента	Настройка рабочих мест, сервера и серверного ПО для выполнения обновлений Продукта и решение вопросов, связанных с ними
	Оказание помощи в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновлений Продукта	
4.3.	**Ошибки Продукта**	
	Устранение ошибок, возникающих в процессе эксплуатации Продукта. Восстановление работы Продукта в случае, если к утрате его работоспособности привёл сбой в его текущей работе	Устранение ошибок установки Продукта*
	Оказание консультаций в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе Продукта	Устранение ошибок базы данных*
	Проведение диагностики с целью установления факта ошибки в работе Продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях Продукта	Поиск и решение проблем настройки сервера и серверного ПО, которые препятствуют корректной установке обновлений*
4.4.	**Вопросы разработки**	
	Разъяснение общих вопросов интеграции Продукта с другими системами с использованием руководства и документации по Продукту	Пояснение общих вопросов программирования
	Решение конкретных задач с заданной логикой	Диагностика программных решений и созданных программных компонентов
		Разработка компонентов по заказу
		Разработка модулей Продукта по заказу
		Кастомизация отчетов, шаблонов и программных компонентов
		Изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач
		Разработка модулей, шаблонов, алгоритмов. Пожелания по разработке соответствующих приложений принимаются отделом технической поддержки с возможным последующим включением в стандартную поставку Продукта. Срок выполнения не определен
4.5.	**Теоретические вопросы работы с системой**	
	Разъяснения, касающиеся функционала модулей Продукта, если соответствующее описание отсутствует в Документации	Разъяснение вопросов, касающихся требований законодательства и порядка ведения учета
	Разъяснение вопросов лицензирования Продукта (например, количество пользователей, решение вопроса о передаче права пользования Продукта в рамках сублицензии и т.д.)	Советы и рекомендации (консалтинговые услуги) для решения существующих вопросов ведения учета с применением Продукта
	Разъяснение вопросов (на стандартной конфигурации Продукта) настройки сервера в случае возникновения затруднений при работе с Документацией	
	Разъяснение вопросов настройки безопасности при использовании Продукта	
	Прием пожеланий по совершенствованию функционала Продукта	
	Работа с Документацией, пополнение Документации	

***** В рамках технической поддержки осуществляется выдача только общих рекомендаций в соответствии с Документацией. Предлагаются уже известные методы решения аналогичных проблем.

5. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК

5.1. Основанием для оказания Услуги является Заявка/

5.2. Требования к Заявке:

Заявка должна включать следующую информацию:

- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы по возможности);

- ИНН организации, на которую приобретена лицензия (Лицензиат/Сублицензиат);
- Номер используемой версии и редакция Продукта;
- Скриншоты ошибки в форматах JPG, GIF, PNG, TIFF, при использовании формата BMP следует использовать программы архиватора – RAR, ZIP.

Дополнительно Исполнитель может запросить иную информацию, необходимую для выявления и ликвидации проблемы.

5.3. Заявитель формирует Заявку посредством направления письма на электронный адрес support@empldocs.ru;

5.4. В ответ на Заявку Исполнитель высылается письмо с подтверждением ее получения и с присвоением уникального идентификатора (ID), который необходимо сохранять в заголовке письма во время всей последующей переписки со службой технической поддержки по данному вопросу. На основании ID письма автоматически добавляются к исходной Заявке;

5.5. Заявка обрабатывается Исполнителем в сроки, указанные в Разделе 3. В рамках одной Заявки может решаться только одна проблема;

5.6. Если Заявка имеет формализованное решение, то в срок обработки Заявки включается предоставление решения. Во всех иных случаях Исполнитель производит эскалацию Заявки на следующие уровни поддержки, при этом в сроки обработки Заявки Исполнитель обязуется предоставить описание состава Услуг, а также сроки выполнения Услуг. После завершения оказания Услуг Заявка переводится в конечный статус и ожидает подтверждения решения от Клиента и/или Партнера.

5.7. В случае несоблюдения Заявителем установленного выше порядка и несоответствия Заявки требованиям п. 5.2., Заявка отклоняется Исполнителем и возвращается Заявителю на уточнение.

5.8. Техническая поддержка НЕ оказывается посредством использования неавторизованных каналов связи (например, телефон, системы мгновенного обмена сообщениями). Вопросы, заданные через неавторизованные каналы, не являются Заявками и не регистрируются в системе технической поддержки. Подобные мессенджеры могут рассматриваться Заказчиком исключительно как каналы для дополнительных коммуникаций.

5.9. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу, раздел, пункт Документации.

5.10. Решение вопросов по Заявке может быть отложено или невозможно по следующим причинам:

- невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к Продукту Пользователя;
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для Продукта;
- Пользователем выполнены действия с нарушением технических требований по установке и использованию Продукта (внесены изменения в ядро Продукта, устаревшая версия Продукта и т.п.);
- вопрос выходит за рамки технической поддержки (Раздел 4);
- вопрос задан некорректно / обсуждение вопроса проводится не конструктивно / решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по Заявке.

5.11. В случае работы по Заявке, отправленной по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Заявка считается принятой только, если Заявитель получил письмо о регистрации с уникальным идентификатором (ID). Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в системе технической поддержки.

6. ОТДЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ КОММЕРЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

6.1. Оказание Услуг в рамках Коммерческого обслуживания осуществляется на основании Заявок согласно Разделу 5.

6.2. Указанная информация в пункте 5.2 может использоваться для идентификации Пользователя и присвоения соответствующего уровня обслуживания (SLA). Заявка будет принята в Коммерческое обслуживание только в случае, если письмо отправлено с адреса Заявителя, который указан в Договоре.

6.3. При получении Заявки Исполнителем Стороны фиксируют:

- оценку трудозатрат службы технической поддержки;
- состав Услуг;
- стоимость Услуг;
- сроки реализации Услуг.

6.4. В случае невозможности определения параметров Заявки, указанных в п. 5.2, Услуги не подлежат заблаговременной оценке по срокам и стоимости и оплачиваются по факту отработанного службой технической поддержки времени.

6.5. Заявки, трудозатраты по которым составляют менее 1 часа, с Клиентом не согласовываются.

6.6. После согласования Заявки с Клиентом, специалисты технической поддержки приступают к оказанию Услуг в срок, установленный в Заявке, либо иной согласованный с Клиентом срок, при этом, крайний срок начала оказания Услуг по Заявке - не позднее 3 рабочих дней с момента согласования Заявки с Клиентом.

6.7. В случае, если для решения проблемы требуются определенные действия на компьютере / сервере Пользователя, сотрудник технической поддержки запрашивает авторизационные данные на временный административный доступ к Продукту и лицензионный ключ Продукта. Сразу после закрытия Заявки Заявитель должен изменить авторизационные данные или деактивировать временные пароли, предоставленные сотруднику технической поддержки. Исполнитель не несет ответственность за сохранность указанной в настоящем пункте информации после закрытия Заявки.

6.8. Фактическое время оказания Услуг округляется до 0,5 часа в большую сторону. Минимальный оплачиваемый объем разового оказания Услуг составляет 30 минут.