

Утвержден
Приказом ООО «КРИПТО-ПРО»
от «29» мая 2014 г. № 1

**РЕГЛАМЕНТ
оказания услуг технической поддержки**

(Редакция № 2)

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. «Пользователь» - физическое лицо, являющееся обладателем Сертификата на техническую поддержку Прикладного ПО, либо физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица, обладателя Сертификата на техническую поддержку Прикладного ПО.

1.2. «Идентифицирующая Пользователя информация» - фамилия, имя и отчество Пользователя, и наименование юридического лица, от имени которого выступает Пользователь (в том случае, если Пользователь представляет интересы и выступает от имени юридического лица).

1.3. «Прикладное программное обеспечение» (Прикладное ПО) – совокупность программ для ЭВМ Заказчика.

1.4. «Техническая поддержка Прикладного ПО» означает совокупность видов абонентных сервисных услуг по обслуживанию Прикладного ПО.

1.5. «Компонент Прикладного ПО» означает программный компонент Прикладного ПО, выделенный в качестве составной части в соответствии с эксплуатационной документацией на Прикладное ПО.

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

1.7. «Сборка версии Прикладного ПО» – фиксированное состояние программного кода компонент Прикладного ПО, определяемое по второй и третьей группе цифр в номере версии Прикладного ПО.

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

1.9. «Рабочий час» - астрономический час в пределах Рабочего дня.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок предоставления услуг по технической поддержке Прикладного ПО Службой технической поддержки Общества с ограниченной ответственностью «КРИПТО-ПРО», далее по тексту - Исполнитель, на платной основе.

2.2. Техническая поддержка Прикладного ПО доступна Пользователям, обладателям Сертификата на техническую поддержку Прикладного ПО.

2.3. Пользователь считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента осуществления первого запроса (как устно, так и письменно) в Службу технической поддержки.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

3.1. Обращения в службу технической поддержки Исполнителя осуществляются путем направления запроса с указанием идентифицирующей Пользователя информации, регистрационного номера Сертификата на техническую поддержку Прикладного ПО и описанием возникшей проблемы.

3.2. Техническая поддержка оказывается в Рабочий день:

- ✓ через портал технической поддержки: <https://support.cryptopro.ru>
- ✓ по телефонам: + 7 (495) 995-48-21, +7 (495) 984-07-89.

3.3. В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию и регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку Прикладного ПО Сотрудник Службы технической поддержки имеет право не оказывать такому Пользователю услуг по технической поддержке.

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

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

4.1. Сотрудником Службы технической поддержки обрабатываются только те запросы Пользователей, которые содержат идентифицирующую Пользователя информацию и регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку Прикладного ПО.

4.2. Ответ на запрос Пользователя дается Специалистом Службы технической поддержки:

- ✓ через портал технической поддержки в письменном виде в срок не более 12 рабочих часов с момента поступления запроса от Пользователя;
- ✓ по телефону – устно, в течение 10 (десяти) минут. В случае необходимости увеличения этого времени, Специалист Службы технической поддержки может решить его по собственному усмотрению, в том числе направить запрос о решении проблемы в письменном виде на портал технической поддержки.

4.3. 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 случившемся непосредственному руководителю Службы технической поддержки.

5. СОСТАВ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРИКЛАДНОГО ПО

5.1. Сертификат на техническую поддержку Прикладного ПО дает Пользователю в течение 12 (двенадцати) месяцев право на:

- ✓ Консультации по установке и настройке Прикладного ПО;
- ✓ Консультации по администрированию компонент Прикладного ПО;
- ✓ Восстановление приобретенного комплекта Прикладного ПО (в случае его потери или разрушения);

- ✓ Консультации по восстановлению работоспособности компонент Прикладного ПО (в случае ее потери);
- ✓ Консультации по обновлению сборок версии Прикладного ПО, находящихся в эксплуатации у Заказчика.

5.2. Состав и срок предоставляемых услуг на техническую поддержку устанавливается в соответствующем Сертификате на техническую поддержку Прикладного ПО и может отличаться от перечисленного в п. 5.1. настоящего Регламента.

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 Пользователем.

6.2. Качество услуг по технической поддержке зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем.

6.3. 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.cryptopro.ru.

6.4. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте Исполнителя: www.cryptopro.ru.