

Регламент технической поддержки ID²

Регламент регулирует взаимоотношения разработчика (далее – Исполнитель) программного обеспечения ID² (далее – ПО) и юридическим лицом, использующим ПО на законных основаниях (далее – Заказчик), при оказании технической поддержки. Приобретая сертификат технической поддержки, Заказчик автоматически соглашается с условиями настоящего регламента технической поддержки.

1. Техническая поддержка ПО осуществляется Исполнителем только при наличии у Заказчика действующего сертификата технической поддержки. Заказчиком должно быть назначено ответственное лицо для взаимодействия со службой технической поддержки Исполнителя.
2. Техническая поддержка осуществляется Исполнителем по телефону или электронной почте.
3. Время обеспечения технической поддержки Исполнителем: с 9.00 до 18.00 времени Астаны в рабочие дни (с понедельника по пятницу, исключая выходные и праздничные дни в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан).
4. Техническая поддержка включает в себя услуги по:
 - *уточнению функций и характеристик ПО;*
 - *разъяснению технической документации и руководства по эксплуатации ПО;*
 - *консультации и рекомендации по использованию ПО;*
 - *анализу, идентификации и коррекции сбоев и ошибок в работе ПО.*
5. Техническая поддержка также включает в себя предоставление новых версий, исправлений и обновлений ПО, выпущенных разработчиком в течение срока действия сертификата технической поддержки.
6. Техническая поддержка не включает в себя услуги, иные чем указано в п.4, в частности, оказание технической поддержки на смежное программное обеспечение (т.е. на программное обеспечение, взаимодействующее или работающее совместно с ПО), обучение специалистов Заказчика, разработку нового функционала, дополнительных программных утилит для работы с ПО, доработку ПО при изменениях базового программного или аппаратного обеспечения Заказчика, выезд специалистов Исполнителя на место эксплуатации ПО и т.п.
7. Для получения устной консультации представитель Заказчика должен связаться со специалистом технической поддержки Исполнителя по телефону, указанному в п.13. Продолжительность телефонной консультации не должна составлять более 15 минут. Если Заказчик не получил ответа на свои вопросы в ходе телефонной консультации, или для решения проблемы требуется проведение дополнительных исследований, Заказчик должен отправить Исполнителю письменный запрос по электронной почте на адрес, указанный в п.13. Также Заказчик может сразу отправить запрос по электронной почте на указанный адрес, не прибегая к телефонным консультациям. Уведомления о сбоях и недостатках программного обеспечения должны в обязательном порядке направляться по электронной почте.
8. В запросе необходимо указать следующую информацию:
 - *четкое и ясное описание сбоя, ошибки или проблемы;*
 - *описание условий, при которых возникает ошибка или проблема;*
 - *иная информация, которая может понадобиться Исполнителю для понимания, воспроизведения или решения проблемы.*

9. Запросы в техническую поддержку по электронной почте, а также вся дополнительная информация и иная переписка в ходе решения проблемы должны направляться Заказчиком на адрес, указанный в п.13. Подтверждения о получении запросов, ответы на запросы и иная переписка в ходе решения проблемы направляется Исполнителем Заказчику по электронной почте на адрес, с которого поступил запрос.
10. Исполнитель считает сбоем и исправляет те ошибки и проблемы в работе ПО, которые напрямую влияют на выполнение основных задач ПО, а также могут быть воспроизведены на другом аналогичном устройстве, на котором установлено только ПО без дополнительного стороннего программного обеспечения. При этом сбоем не считаются и не подлежат исправлению в рамках технической поддержки сбои, которые стали следствием серьезных изменений в базовом программном обеспечении устройства (операционной системе) или его компонентах, прямо или косвенно влияющие на возможность полноценной работы ПО. Исполнитель также не решает проблемы и сбои, связанные с конфликтами (несовместимостью) ПО со сторонним программным обеспечением (не являющимся частью операционной системы), а также возможными конфликтами с аксессуарами, подключенными к устройству.
11. Реагирование на признанные Исполнителем сбои в работе ПО:
- *специалисты технической поддержки фиксируют инцидент и приступают к его разрешению не позднее чем через 2 рабочих часа после получения уведомления от Заказчика, о чем Заказчику направляется подтверждение по электронной почте;*
 - *если уведомление о сбое поступило от Заказчика после 17:00 или в нерабочее время, Исполнитель приступает к его разрешению не позднее 11:00 следующего рабочего дня;*
 - *в случае если специалисты технической поддержки не могут решить проблему в течение 1 рабочего дня после получения уведомления от Заказчика к разрешению проблемы подключаются разработчики ПО.*
 - *если проблему не удастся решить в течение 2 рабочих дней после получения уведомления от Заказчика, об этом информируется руководство Исполнителя.*
12. Решение проблемы может заключаться в следующем:
- *рекомендации по обходу проблемы;*
 - *рекомендации по изменению параметров и настроек ПО;*
 - *предоставление обновлений ПО.*
13. В ходе решения проблемы Исполнитель может запрашивать у Заказчика дополнительную информацию, необходимую для решения проблемы, а также может просить о проведении дополнительных тестов/исследований для получения дополнительной информации.
14. Исполнитель будет информировать Заказчика о ходе решения проблемы и предпринимаемых им для этого действиях не реже одного раза в 5 рабочих дней.
15. Контактная информация службы технической поддержки Исполнителя:
Телефон: +7 (727) 381 05 26, +7 (727) 222 00 92; e-mail: support@akkamal.kz

КОНТАКТЫ

ТОО «Ak Kamal Security», г. Алматы, ул. Каблукова, 257
Тел: +7 (727) 381-05-26, +7 (727) 222-00-92
Факс: +7 (727) 381-00-39
Mail: info@akkamal.kz
Web: www.akkamal.kz, www.e-security.kz, www.mysign.kz

