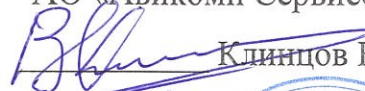


УТВЕРЖДЕН

Генеральным директором

АО «Авикомп Сервисез»

 Клинцов В.П.

«23» 12

2019 г.



РЕГЛАМЕНТ

оказания услуг по технической поддержке
(редакция №1)

Москва 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ.....	3
2. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ	5
3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	6
4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ.....	7
5. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ.....	8
6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	9
7. СОСТАВ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРИКЛАДНОГО ПО10	
8. КРУГ РЕШАЕМЫХ ЗАДАЧ.....	13
9. СТОИМОСТЬ	14
10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	15

1. ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

Версия ПП	- фиксированное по реализуемым функциональным возможностям состояние компонент ПП, определяемое по первой группе цифр в номере версии ПП.
Время реакции	- период времени в рабочих часах от получения обращения Пользователя до принятия обращения Исполнителем, что подтверждается ответным электронным сообщением по электронной почте или звонком по телефону, содержащим оповещение о регистрации обращения (инцидента) и номер зарегистрированного обращения (инцидента). Оповещение о регистрации обращения (инцидента) может содержать запрос информации по существу обращения, предоставление консультации или рекомендаций, а также готовое решение при его наличии.
Идентифицирующая Пользователя информация	- фамилия, имя и отчество Пользователя; наименование юридического лица, от имени которого выступает Пользователь (в том случае, если Пользователь представляет интересы и выступает от имени юридического лица).
Инцидент	- штатная ситуация, не являющаяся частью штатного функционирования ПП, связанная с потерей или возможной потерей функционирования ПП.
Компонент ПП	- компонент Программного продукта, выделенный в качестве составной части в соответствии с эксплуатационной документацией на ПП.
Лицензиар	- лицо, которое обладает исключительным правом на Программный продукт (ПП) на основании закона или Договора.
Лицензиат	- лицо, приобретающее у Лицензиара право использования Программного продукта (ПП) в пределах, предусмотренных Договором
Неисключительные права (лицензия) на использование ПП	- право на осуществление действий, связанных с функционированием переданного ПП в соответствии с его назначением, в том числе право записывать и хранить данное ПП в памяти ЭВМ на основании закона или Договора.
Некритичный инцидент	- все остальные инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на

	работоспособность и функционал ПП.
Критический инцидент	- инцидент, который приводит к неработоспособности или к существенному ухудшению работоспособности ПП, что вызывает остановку ключевых бизнес-процессов.
Обращение	- сообщение Пользователя, отправленное по телефону или электронной почте в адрес Исполнителя.
Пользователь	- юридическое или физическое лицо, являющееся обладателем Сертификата на техническую поддержку, либо физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица, обладателя Сертификата на техническую поддержку ПП.
Программный продукт (ПП)	- совокупность программ для ЭВМ разработанные АО «Авикомп Сервисез», право на получение технической поддержки, которых подтверждается наличием действующего Сертификата на техническую поддержку.
Рабочий день	- промежуток времени с 9-00 до 18-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.
Рабочий час	- астрономический час в пределах Рабочего дня.
Сборка версии ПП	- фиксированное состояние программного кода компонент ПП, определяемое по второй и третьей группе цифр в номере версии ПП.
Сертификат на техническую поддержку	- документ, оформленный в электронной форме или на бумажном бланке (см.Приложение №1), содержащий наименование ПП, регистрационный номер и слова «Сертификат на техническую поддержку», подтверждающий право Пользователя на получение технической поддержки ПП в течение срока, определённого в Сертификате на техническую поддержку.

2. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

АО «Авикомп Сервисез» является правообладателем Программного продукта (ПП):

- «Модуль визуализации DataMonitor» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2018614415 от 05.04.2018г.) – реализует механизмы визуализации данных.

Полное наименование компании:

Акционерное общество «Авикомп Сервисез».

Сокращенное наименование компании:

АО «Авикомп Сервисез».

Юридический/фактический адрес: 108811, город Москва, Киевское шоссе 22-й км (п. Московский), домовл. 4, стр. 2, этаж 2, блок Г, офис 232 Г.

ИНН / КПП: 7729138480 / 775101001.

ОГРН: 1027700215091.

ОКПО: 17642352.

ОКВЭД: 62.01.

ОКТМО: 45952000.

ОКАТО:45297565000.

Телефон: 8 (495) 984-05-12, 8 (495) 984-05-17.

e-mail: services@avicomp.ru, www.avicomp.ru.

Наименование банка: ТKB БАНК ПАО г. Москва.

Расчетный счет: 40702810520100001879.

Корреспондентский счет: 30101810800000000388.

БИК: 044525388.

Генеральный директор: Клинцов Виктор Петрович.

Главный бухгалтер: Вьюркова Нина Ивановна.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Регламент устанавливает порядок оказания услуг и стоимость по технической поддержке ПП Акционерным обществом «Авикомп Сервисез» (далее по тексту - Исполнитель) на платной основе.

Техническая поддержка ПП доступна Пользователям - обладателям Сертификата на техническую поддержку.

Пользователь считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента осуществления первого запроса (как устно, так и письменно) к Исполнителю

Стоимость технической поддержки на год может быть изменена генеральным директор Исполнителя выпуском новой версии настоящего Регламента или с применением индексом-дефляции (выпускаемым Министерством экономического развития РФ).

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

Пользователь обращается к Исполнителю путем направления Обращения с указанием идентифицирующей Пользователя информации, регистрационного номера Сертификата на техническую поддержку и описанием возникшей проблемы, одним из следующих способов:

- отправка запроса по электронной почте request@avicomp.ru ;
- обращение пользователя по телефону: +7 (495) 984-05-12;

В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию и регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку, Сотрудник Исполнителя имеет право не оказывать такому Пользователю услуг по технической поддержке.

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

5. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ

В соответствии с типом Сертификата на техническую поддержку Исполнитель обязуется:

1. Обеспечить предоставление технической поддержки ПП с надлежащим качеством и в соответствии с установленными в настоящем Регламенте сроками.
2. Регистрировать обращение Пользователя, направляя Пользователю электронное сообщение по электронной почте с номером зарегистрированного обращения для идентификации обращения.
3. Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу Пользователя.
4. При определении причины обращения как ошибки ПП и подтверждения этого факта Исполнителем предоставлять Пользователю информацию для решения инцидента, а именно:
 - информацию об имеющейся версии ПП, решающей проблему;
 - информацию об имеющемся обновлении Сборки версии ПП, решающем проблему;
 - информацию о планируемых сроках выпуска версии ПП (обновления сборки версии ПП) для решения проблемы.
5. Предоставлять ответы по обращению Пользователя, а именно:
 - готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
 - консультации по ПП;
 - доступ к онлайн-ресурсам, содержащим информацию по известным проблемам, рекомендациям и решениям типовых проблем.

6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Сотрудником Исполнителя обрабатываются только те обращения Пользователей, которые содержат идентифицирующую Пользователя информацию и регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку.

Общение Пользователя и Сотрудника Исполнителя 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 Исполнителя имеет право немедленно прекратить оказание услуг по технической поддержке, сообщив о случившемся своему непосредственному руководителю.

В случае нарушения данного пункта Сотрудником Исполнителя, Пользователь имеет право сообщить о случившемся непосредственно генеральному директору.

7. СОСТАВ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПП

Техническая поддержка предоставляется для ПП, используемого в соответствии с требованиями эксплуатационной документацией ПП, в соответствующих версиях операционных систем, на устройствах, драйверами устройств и приложениями, определенными в эксплуатационной документации ПП. Не осуществляется Техническая поддержка ПП, используемого в нестандартных конфигурациях.

Для актуальных версий ПП предоставляется полная техническая поддержка, включающая в себя, в том числе реагирование на обращения Пользователя.

Техническая поддержка предыдущих версий ПП может быть ограничена или прекращена.

Пользователям версий ПП, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления и обновления сборок ПП, а также помощь в обновлении на актуальные версии ПП.

Время реакции на обращение Пользователя определяется типом Сертификата на техническую поддержку и степенью критичности инцидента, присвоенной при регистрации обращения или в процессе работы над инцидентом. Первоначально присвоенная степень критичности может быть изменена в процессе работы над инцидентом.

Если в процессе работы над инцидентом Исполнитель выясняет, что инцидент связан с продуктом стороннего производителя, то Пользователю рекомендуется обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя.

Состав, перечень ПП и срок предоставляемых услуг на техническую поддержку устанавливается в соответствующем Сертификате на техническую поддержку.

При отсутствии реакции Пользователя на предложенное Сотрудника Исполнителя или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Пользователем соответствующего решения или запроса от Сотрудника Исполнителя, обращение считается неактуальным. Услуги Исполнителя по технической поддержке ПП по обращению, считаются своевременно оказанными, а само обращение - закрытым. При поступлении от Пользователя информации по закрытому обращению, такое обращение снова открывается или регистрируется как новое обращение.

Пользователю в течение срока, указанного в Сертификате на техническую поддержку, и в зависимости от типа такого Сертификата, оказываются следующие услуги:

Состав услуги	Тип Сертификата на техническую поддержку		
	Первый уровень	Второй уровень	Третий уровень
Консультации по телефону или электронной почте по вопросам настройки, базового администрирования ПП в рамках разъяснения технической документации	+	+	+
Консультации по вопросам развёртывание ПП и выявление неисправностей и выработке решений по их устранению	+	+	+
Консультации при диагностике неисправностей, выработке решений по их устранению	-	+	+
Проведение диагностики на программно-технической архитектуре Пользователя, тестовая проверка работоспособности ПП, уточнение (изменение) настроечных данных	-	-	+
Устранение проблем, выпуск кодов программных коррекций (patches)	-	-	+
Выпуск новых версий обслуживаемого ПП	-	-	+

Прием предложений по улучшению ПП	+	+	+
Диагностика с помощью удаленного доступа	-	+	+
Количество одновременных обращений	1	2	3
Выделенный специалист (для проведения работ)	-	-	+
До 4 выездов на объекты Пользователя для проведения диагностики или восстановления функционирования Прикладного ПО в течение 1 года в пределах МКАД, если иное не указано в Сертификате на техническую поддержку ⁽¹⁾	-	-	+

(1) Выезд на объект Пользователя осуществляется при необходимости в течение рабочего дня, в отношении ПП, указанного в Сертификате. Выезд на объект Пользователя возможен в отношении не каждого ПП. Если в соответствующем Сертификате на техническую поддержку указано, что выезды на объекты Пользователя не осуществляются, то указанные выезды не совершаются при поддержке соответствующего ПП.

8. КРУГ РЕШАЕМЫХ ЗАДАЧ

1. Вопросы установки и настройки.

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- оказываются консультации по установке ПП, приобретению лицензий. Консультация оказывается в объеме руководства по установке;
- даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке.

В рамках технической поддержки не решаются вопросы:

- не производится установка ПП на оборудование клиента;
- не производится диагностика ПП на оборудовании клиента.

2. Ошибки ПП.

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- ошибки ПП. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе ПП. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.

В рамках технической поддержки не решаются вопросы:

- ошибки установки ПП. Выдаются только общие рекомендации в соответствии с руководством по установке и документацией по продукту.

3. Теоретические вопросы работы с ПП. В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- производится пояснение функционала ПП, если соответствующее описание отсутствует в документации;
- принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала ПП.

9. СТОИМОСТЬ

Стоимость сертификата на техническую поддержку ИТ, рассчитывается в соответствии с настоящим Регламентом и связан со стоимостью неисключительных прав(лицензии)на использование программ для ЭВМ по Договору передачи неисключительной лицензии на использование программ для ЭВМ заключенным между Исполнителем и Пользователем.

N	Тип Сертификата на техническую поддержку	Кол-во сертификатов, шт	Итого, руб., на 1 год без НДС ⁽²⁾
1.	Первый уровень	1	10%
2.	Второй уровень	1	20%
3.	Третий уровень	1	35%

(2) – Стоимость сертификата на техническую поддержку ИТ рассчитывается в процентом соотношении от уровня технической поддержки и от стоимости неисключительных прав(лицензии) на использование программ для ЭВМ.

Условия технической поддержки указаны в настоящем Регламенте утвержденным генеральным директором АО «Авикомп Сервисез».

Срок действия сертификата технической поддержки – в течение одного года.

Стоимость технической поддержки может быть изменена генеральным директор АО «Авикомп Сервисез» выпуском новой версии настоящего Регламента или с применением индексом-дефляции (выпускаемым Министерством экономического развития РФ) на год расчёта стоимости технической поддержки.

10. ДОРАБОТКА ПП

Исполнитель оставляет за собой право проводить доработки ПП в соответствии с производственным графиком Исполнителя.

Исполнитель готов выполнить доработки ПП на основании утвержденного технического задания и Договора на разработку заключенного с Пользователем.

Доработка ПП, включает:

- разработка новых типов виджетов;
- подключение новых сервисов обработки данных (ETL);
- подключение новых статистических и математических функций обработки данных;
- и другие задачи.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по технической поддержке ПП без уведомления и согласования с Пользователем.

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

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.avicomp.ru).

Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте Исполнителя (www.avicomp.ru).

Приложение № 1
к Регламенту (редакция №1) от _____ 2019 г.

ФОРМА

Приложение № _____
к Договору № _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

г. Москва _____ (_____) в лице _____, действующего на основа
нии _____, « ____ » _____ 20 ____ г.

_____, именуемое в дальнейшем «Лицензиат» и Акционерное общество «Авикомп Сервисез» (АО «Авикомп Сервисез»), именуемое в дальнейшем «Лицензиар», в лице Генерального директора Клинова Виктора Петровича, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе и по отдельности именуемые соответственно «Стороны» и «Сторона», подписали настоящее Приложение о нижеследующем.

1. Во исполнение обязательств по Договору № _____ передачи неисключительной лицензии на использование программ для ЭВМ и купли-продажи сертификатов на техническую поддержку программ для ЭВМ от « ____ » _____ г. (далее по тексту «Договор») Лицензиар обязуется передать Лицензиату сертификаты на техническую поддержку лицензий на использование программ для ЭВМ в соответствии со Спецификацией:

Спецификация ШП на сертификат(ы) технической поддержки:

N	Перечень лицензий на ШП	Кол-во объектов	Тип Сертификата на техническую поддержку	Итого, руб., на 1 год без НДС	Итого, руб., на 1 год с НДС
Итого:					

2. Перечень и виды оказываемых услуг по технической поддержке, соответствующие указанному уровню технической поддержки, указаны в настоящем Регламенте.

3. Объем и порядок оказания услуг по технической поддержке и прочие условия указаны в Регламенте технической поддержки, размещенному на сайте Исполнителя: www.avicompr.ru.
4. Общая стоимость составляет: _____ руб. (_____ рублей __ копеек), в том числе НДС 20% _____ руб. (_____ рублей __ копеек)
5. Дата начала предоставления технической поддержки и срок передачи сертификатов на техническую поддержку: не позднее _____ (_____) рабочих дней с даты оплаты аванса согласно условиям Договора.
6. Дата окончания предоставления технической поддержки согласно сертификатам: 1 (один) год с даты начала предоставления технической поддержки.

ПОДПИСИ СТОРОН

Лицензиат:

Генеральный директор

/ /

Лицензиар:

Генеральный директор
АО «Авикомп Сервисез»

/Клинцов В.П./