

Регламент оказания технической поддержки

1. Термины и определения

- 1.1 Производитель – общество с ограниченной ответственностью «Предприятие «ЭЛТЕКС» (РФ, г. Новосибирск, ИНН 5410108110, <https://eltex-co.ru>).
- 1.2 Заказчик – юридическое лицо, заинтересованное в получении услуг по сервисному обслуживанию от Производителя.
- 1.3 Оборудование – аппаратные и программные продукты, разработанные и произведённые Производителем, в отношении которых осуществляется поставка, а также предоставляется сервисное обслуживание.
- 1.4 Сервисное обслуживание – совокупность услуг/работ, направленных на поддержание работоспособности оборудования, находящегося у Заказчика.
- 1.5 Техническая поддержка – вид сервисного обслуживания, в который включены консультационные услуги по вопросам эксплуатации оборудования Eltex.
- 1.6 Документация «Руководство по эксплуатации» – документ, содержащий сведения о конструкции, принципе действия, характеристиках (свойствах) оборудования и указания, необходимые для правильной и безопасной эксплуатации оборудования (использования по назначению, технического обслуживания, хранения и транспортирования).
- 1.7 Обращение – сообщение Заказчика о неисправности оборудования в рамках открытой заявки на портале технической поддержки ServiceDesk.
- 1.8 Время реагирования – промежуток времени с момента регистрации обращения до момента первого ответа службы технической поддержки Производителя.

2. Общие положения

- 2.1 Бесплатная и платная техническая поддержка распространяется только на оборудование, выпускаемое и/или поставляемое ООО «Предприятие «ЭЛТЕКС».
- 2.2 Для получения консультационных услуг Заказчику необходимо внимательно ознакомиться с нижеприведенными правилами.
- 2.3 Заказчик обязан ознакомиться с документацией «Руководство по эксплуатации», а также проверить правильность установки, подключения, начальной настройки, управления устройством.
- 2.4 Бесплатная техническая поддержка не требует заключения договоров и не имеет регламентированного времени реагирования, восстановления и решения на обращения.
- 2.5 Платная техническая поддержка предоставляется Заказчику, приобретшему сертификат на консультационные услуги по вопросам эксплуатации оборудования либо заключившему договор на оказание услуг по технической поддержке.
- 2.6 Приобретая сертификат на консультационные услуги либо заключая договор на оказание услуг по технической поддержке, Заказчик безоговорочно соглашается с условиями настоящего регламента.

3. Тарифные пакеты

Наименование	Срок предоставления	Количество обращений	Привязка к серийному номеру оборудования	Интервал обслуживания	Тарифный пакет
Бесплатная техническая поддержка	—	Безлимитное количество обращений	Да	8×5	—
Сертификат на консультационные услуги	1, 2, 3 и 5 лет			8×5 / 8×5 мск / 24×7	SC-(артикул)-х-хY

4. Сроки оказания технической поддержки

- 4.1 Бесплатная техническая поддержка осуществляется на протяжении всего жизненного цикла оборудования.
- 4.2 Платная техническая поддержка предоставляется в соответствии с приобретенным тарифным пакетом.
- 4.3 Срок платной технической поддержки исчисляется со дня приобретения сертификата на консультационные услуги, если иное не оговорено в договоре.
- 4.4 Заказчик может приобрести платную техническую поддержку в любой момент после покупки или получения оборудования.

5. Интервал обслуживания

- 5.1 Бесплатная техническая поддержка с интервалом обслуживания:
- 8×5 – восемь часов в день, с 9:00 до 18:00 по новосибирскому времени, пять дней в неделю.
- 5.2 Платная техническая поддержка с интервалом обслуживания:
- 8×5 – восемь часов в день, с 9:00 до 18:00 по новосибирскому времени, пять дней в неделю;
 - 8×5 мск – восемь часов в день, с 9:00 до 18:00 по московскому времени, пять дней в неделю;
 - 24×7 – двадцать четыре часа в день, семь дней в неделю.

6. Способы обращения в техническую поддержку

- 6.1 Заявка на портале ServiceDesk.
- 6.2 Телефонный звонок на номер сервисного центра (осуществляется только после создания заявки на портале ServiceDesk).

7. Порядок обращения в службу технической поддержки

7.1 При подаче обращения через портал ServiceDesk Заказчику необходимо:

- войти на портал технической поддержки ServiceDesk под своей учетной записью;
- если у Заказчика нет личного кабинета, то для регистрации необходимо нажать на кнопку "Получить данные для входа" на главной странице портала ServiceDesk (<https://servicedesk.eltex-co.ru/sd/>);
- создать заявку, заполнив все обязательные поля. При этом необходимо подробно заполнить описание и, если необходимо, приложить файлы;
- выбрать приоритет заявки (представитель службы технической поддержки может скорректировать приоритет заявки в случае несоответствия фактическому приоритету);
- система автоматически присвоит номер заявки, статус, время регистрации обращения, укажет регламентированное время реакции и решения;
- при создании заявки Заказчику необходимо просматривать ее статус. Если заявка составлена корректно, ей присвоится статус «Новая»;
- представитель службы технической поддержки произведет анализ поступившего обращения и ответит на странице открытой заявки в разделе «Комментарии».

Одно обращение создается только по одной проблеме/вопросу. На каждую отдельную проблему – новое обращение.

7.2 Для соединения с технической поддержкой по телефону Заказчику необходимо:

- создать заявку на портале ServiceDesk (пункт 1);
- позвонить по номеру сервисного центра (383) 272-83-31 и после слов «В целях улучшения качества обслуживания клиентов разговор записывается» набрать номер заявки (только цифры, без букв), затем нажать решетку. Звонок производится только после создания заявки в системе ServiceDesk.

8. Оказываемые услуги

8.1 Производитель предоставляет Заказчику следующие услуги технической поддержки:

- консультация – выполнение запросов на предоставление технической консультации по оборудованию, о способах и методах устранения неисправностей;
- выполнение запросов на предоставление новых версий ПО.

8.2 В техническую поддержку не входят:

- сопровождение при сдаче СОРМ;
- конфигурирование оборудования – удаленная настройка оборудования Заказчика представителем Производителя через выделенное подключение;
- предконфигурирование оборудования – настройка оборудования представителем Производителя перед отправкой Заказчику;
- сопровождение обновлений программного обеспечения;
- и другие услуги, не описанные в п. 8.1 настоящего регламента.

9. Приоритеты к обращению

- 9.1 Критический – оборудование/система полностью неработоспособна либо возникла неотложная серьезная проблема, которая вызывает значительные ограничения в эксплуатации и обслуживании оборудования/системы.
- 9.2 Высокий – неработоспособность одной или нескольких функций оборудования/системы, влияющие на качество предоставления услуги, либо существенное снижение производительности оборудования/системы.
- 9.3 Средний – неработоспособность одной или нескольких функций оборудования/системы, в целом не влияющие на качество предоставления услуги.
- 9.4 Минимальный – консультация по функциональности оборудования/системы, установка обновлений и иные услуги, требующие планирования и предварительного согласования сроков выполнения.

10. Время реагирования на обращения

- 10.1 Время реагирования на обращение для бесплатной технической поддержки не регламентировано.
- 10.2 Время реагирования на обращение для платной технической поддержки зависит от выбранного тарифного пакета и приоритета обращения. Соответствующие сроки представлены в таблице ниже.

Тарифный пакет	Приоритет			
	Критический	Высокий	Средний	Минимальный
24/7	30 минут	1 час	4 часа	24 часа
8/5, 8/5 мск *	30 рабочих минут	4 рабочих часа	8 рабочих часов	2 рабочих дня

* Время рассчитывается в рабочих часах в зависимости от приобретенного тарифного пакета.

11. Дополнительная информация

11.1 Производитель имеет право приостановить оказание услуг технической поддержки в следующих случаях:

- Заказчик не предоставил необходимую информацию о неисправности оборудования и/или не предоставил иную необходимую информацию согласно форме заявки (в том числе по причине того, что технический специалист Заказчика не обладает достаточным уровнем знаний, который необходим для заполнения заявки в целях получения технической поддержки). Это затрудняет или делает невозможным предоставление технической поддержки;
- недобросовестное осуществление Заказчиком предоставленных ему прав (включая, но не ограничиваясь, наличия в обращении Заказчика оскорбительных выражений и угроз в адрес Производителя и/или сотрудников Производителя);
- обращение по указанной проблеме уже было зарегистрировано Заказчиком ранее;
- у Заказчика имеется дебиторская просроченная задолженность по оплате услуг технической поддержки;
- в иных случаях, предусмотренных договором и/или законом.