

Утвержден
Приказом ООО «Биолинк Солюшенс»
от «27» декабря 2021 г. № 27-12/21ОД

**РЕГЛАМЕНТ
оказания услуг технической поддержки**

(Редакция № 1)

г. Москва - 2021

1. Термины и определения

- 1.1. **Программный продукт (Продукт)** – система учета рабочего времени и контроля доступа BioTime.
- 1.2. **Исполнитель** - разработчик и обладатель исключительных прав на Продукт - ООО "Биолинк Солюшенс" – оказывающий услуги по технической поддержке Продукта.
- 1.3. **Техническая поддержка** - обеспечиваемые Исполнителем консультации по установке, настройке Продукта и иные действия, предусмотренные в настоящем Регламенте.
- 1.4. **Заказчик** — юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, обладающее правом на техническую поддержку на срок и в объеме, предусмотренных в настоящем Регламенте.
- 1.5. **Пользователь** - физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени Заказчика.
- 1.6. **Идентифицирующая Пользователя информация** - фамилия, имя и отчество Пользователя; наименование, ИНН (или ОГРН) Заказчика; актуальный адрес электронной почты, контактный номер телефона.
- 1.7. **Служба технической поддержки (СТП)** - подразделение Исполнителя, обеспечивающее предоставление Технической поддержки.
- 1.8. **Портал технической поддержки (Портал)** - информационный ресурс Исполнителя, размещенный по адресу в сети Интернет <https://support.biotime.ru/>, предназначенный для приема и обработки Заявок в целях оказания услуг по технической поддержке Продукта.
- 1.9. **Заявка** - сообщение Пользователя, отправленное через Портал технической поддержки в адрес службы технической поддержки, содержащее в себе идентифицирующую информацию Пользователя.
- 1.10. **Время реакции** - период времени в рабочих часах от получения обращения Пользователя до принятия Заявки службой Технической поддержки, что подтверждается ответным электронным сообщением по электронной почте, содержащим оповещение о регистрации Заявки и номера зарегистрированной Заявки. Оповещение о регистрации Заявки может содержать запрос информации по существу обращения, предоставление консультации или рекомендаций, а также готовое решение при его наличии.
- 1.11. **Время решения** - время, отсчитываемое с момента регистрации Заявки, в течение которого технический специалист гарантированно возьмет его в работу и либо предоставит ответ, либо запросит уточняющую информацию, необходимую для решения вопроса.
- 1.12. **Уровень поддержки** - набор услуг Технической поддержки, включающий в себя перечень допустимых категорий вопросов, время реакции и каналы приема Запросов в соответствии с настоящим Положением.
- 1.13. **Документация** - руководства и инструкции на установочном диске или загрузочном дистрибутиве Продукта, лицензионные соглашения с конечными пользователями, дополнительные материалы, опубликованные на

официальных ресурсах Исполнителя, и любая другая распространяемая как в печатной, так и в электронной форме информация, которая в отдельности или в совокупности с другой документацией определяет правила эксплуатации разрабатываемого и выпускаемого Продукта и (или) отражает сведения, удостоверяющие гарантированные значения основных параметров и характеристик (свойств) Продукта, а также гарантии и сведения по его эксплуатации в течение установленного срока службы.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок оказания услуг Заказчику по технической поддержке Продукта Службой технической поддержки Исполнителя.
- 2.2. Заказчик считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента заключения договора на техническую поддержку.
- 2.3. Стоимость услуг по технической поддержке устанавливается в Прайс-листе Исполнителя или действующими договорными отношениями.
- 2.4. В течение срока действия договора технической поддержки, Заказчик имеет право регистрировать Запросы на Техническую поддержку в соответствии с настоящим Положением.
- 2.5. Заказчик может использовать свое право на Техническую поддержку исключительно в отношении Продукта, используемого Заказчиком на основании действующего лицензионного договора.
- 2.6. Исполнитель имеет право контролировать соблюдение Заказчиком требований, перечисленных в настоящем Регламенте.

3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК

- 3.1. Пользователь обращается в Службу технической поддержки Исполнителя путем направления Заявки с указанием идентифицирующей Пользователя информации и описанием возникшей проблемы/вопроса.
- 3.2. Методы доставки заявок на техническую поддержку (зависит от уровня технической поддержки):
 - Посредством портала технической поддержки (<https://support.biotime.ru/>)
 - По адресу электронной почты Службы технической поддержки – support@biotime.ru
 - По телефону технической поддержки, опубликованному на портале [biotime.ru/support](https://support.biotime.ru/).

Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам (например, WhatsApp, Telegram, Skype, чат на веб-сайте и др.). Вопросы, заданные по этим каналам, не являются официальными обращениями и не регистрируются Службой технической поддержки. Подобные средства связи рассматриваются только как средства общения и общих консультаций.

- 3.3. В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию, Сотрудник Службы технической поддержки имеет право не оказывать такому Пользователю услуги по технической поддержке.
- 3.4. Сотрудник Службы технической поддержки может отказать Пользователю в оказании услуг по технической поддержке при наличии у него достаточных оснований полагать, что идентифицирующая информация не является точной и полной.
- 3.5. Пользователь при подаче заявки на техническую поддержку должен строго придерживаться правила – одной заявке соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении заявки новых вопросов или проблем, по ним открываются новые заявки.
- 3.6. Каждой заявке в техническую поддержку присваивается уникальный регистрационный номер (Идентификатор). Все дальнейшие действия и уточнения производятся со ссылкой на этот регистрационный номер. Идентификатор необходимо сохранять в заголовке письма во время последующей переписки со службой технической поддержки по данному вопросу.
- 3.7. Зарегистрированная заявка обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов для привлечения адекватных ресурсов и назначения очередности выполнения всех заявок. Назначение приоритета заявки происходит в зависимости от влияния возникшей проблемы или вопроса на деятельность Заказчика. Наивысший (экстренный) приоритет в большинстве случаев означает неработоспособность Продукта. Приоритет присваивается службой технической поддержки при регистрации заявки и может изменяться в процессе выполнения заявки.
- 3.8. Действия сотрудников службы технической поддержки по выполнению заявки документируются.
- 3.9. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам технической поддержки для своевременного решения Заявки. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Службой технической поддержки.
- 3.10. Для доставки ответа Служба технической поддержки использует тот способ доставки, который будет обеспечивать наилучший результат. Могут быть использованы такие способы доставки, как электронная почта, телефон, удаленный доступ к рабочему месту Пользователя, а также любые другие способы доставки по усмотрению службы технической поддержки.
- 3.11. После доставки исчерпывающего ответа и/или выполнения соответствующих работ заявка считается завершенной, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении проблемы, выполнении иных работ (Завершенная заявка). В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением заявки, выполнение заявки продолжается.
- 3.12. При отсутствии реакции Пользователя на предложенное Службой технической поддержки решение или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Пользователем соответствующего решения или запроса от Службы технической поддержки, обращение считается

неактуальным. Услуги Исполнителя по технической поддержке Продукта по Заявке считаются своевременно оказанными, а само обращение - закрытым. При поступлении от Пользователя информации по закрытому обращению, такое обращение снова открывается или регистрируется как новое обращение.

3.13. 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.

4. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ

4.1. В соответствии с уровнем технической поддержки, Исполнитель обязуется:

- Обеспечить предоставление технической поддержки Продукта с надлежащим качеством и в соответствии с установленными в настоящем Регламенте сроками.
- Регистрировать Заявку Пользователя через Портал технической поддержки, направляя Пользователю электронное сообщение по электронной почте с номером зарегистрированной Заявки для последующей идентификации.
- Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных Заявок по запросу Пользователя.
- Предоставлять ответы по обращению Пользователя, а именно:
 - готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
 - консультации по Продукту;
 - доступ к онлайн-ресурсам, содержащим информацию по известным проблемам, рекомендациям и решениям типовых проблем.

5. СОСТАВ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОДУКТА

5.1. Техническая поддержка предоставляется для Продукта, используемого в соответствии с требованиями документации, в соответствующих версиях операционных систем, исключительно с устройствами, поддерживаемыми в данной версии Продукта, список которых опубликован на портале технической поддержки.

5.2. В состав услуг по технической поддержке не входит:

- Обработка запросов от конечных пользователей Продукта, не авторизованных Заказчиком представлять его интересы и выступать от его имени в рамках получения услуг по Технической поддержке Продукта.
- Удаленное обновление рабочих станций и других клиентских приложений.

- Анализ и решение вопросов, связанных с общесистемным программным обеспечением, сетевыми настройками и конфигурацией ИТ-инфраструктуры Заказчика.
 - Непосредственная работа в Продукте, установленном у Заказчика, включая внесение или перенос начальных и рабочих данных, в том числе импорт или редактирование списка сотрудников, индивидуальных графиков работы, подключение и настройка биометрического оборудования
 - Анализ и решение проблем, связанных с интеграцией со сторонними системами (в том числе с интеграцией с 1С посредством штатной или самостоятельно написанной обработки или интеграцией с внешними системами через BioTime API), в случаях, если это не предусмотрено договором технической поддержки.
 - Вопросы, связанные с монтажом, настройкой, пуско-наладкой и обслуживанием оборудования контроля доступа (замков, турникетов, контроллеров, датчиков, камер видеонаблюдения и прочего оборудования), включая дистанционные консультации сторонних монтажных бригад на стороне Заказчика.
- 5.3. Одновременно в работе Службы технической поддержки может находиться ограниченное количество обращений от Заказчика в зависимости от Уровня технической поддержки.
- 5.4. Для оптимизации предоставления услуг по технической поддержке Продукта, предусмотрены следующие уровни технической поддержки:
- **Начальный уровень.** Предоставляется всем Заказчикам без ограничений в течение жизненного цикла продукта и включает в себя доступ к информационно-справочным материалам и онлайн-консультации по их использованию для дальнейшего самостоятельного применения. Обновления системы, анализ проблемных ситуаций не предоставляются.
 - **Базовый уровень.** Предоставляется всем Заказчикам **в течение 12 (двенадцати) месяцев** с момента приобретения Продукта (далее – на основании договора технической поддержки или приобретенного Сертификата технической поддержки) и включает первоначальную установку и настройку, доступ к регулярным обновлениям, анализ и рекомендации по проблемным ситуациям.
 - **Расширенный уровень.** Предоставляется на основании договора технической поддержки или приобретенного Сертификата технической поддержки. В дополнение к базовому уровню включает сокращенное время реакции, возможность перехода на новую версию продукта и целый ряд дополнительных возможностей.

5.5. Заказчику в зависимости от Уровня технической поддержки, оказываются следующие услуги:

Состав предоставляемых услуг	Уровень технической поддержки		
	Начальный	Базовый	Расширенный
Срок действия			
Срок предоставления услуги	Без ограничений в течении жизненного цикла продукта	12 месяцев с момента приобретения Продукта, далее – Согласно условиям договора или сертификата	Согласно условиям договора или сертификата
Информационные материалы			
Справочная документация	+	+	+
Обучающее видео	+	+	+
Типовые рекомендации	+	+	+
Каналы и режим работы			
Каналы приема Заявок	Web-портал	Web-портал, e-mail, телефон	Web-портал, e-mail, телефон
Режим работы (телефон)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)
Режим регистрации Заявок (Web-портал)	24/7	24/7	24/7
Режим обработки Заявок	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)
Количество одновременно открытых заявок	1	2	3
Личный кабинет на портале технической поддержки (support.biotime.ru)	+	+	+
Обновления			
Доступ к очередным обновлениям в текущей версии Продукта	-	+	+
Возможность перехода на новую версию Продукта	-	-	+
Время реакции			
	не регламентировано	8 рабочих часов	4 рабочих часа
Время решения¹			

¹ Время решения, в течение которого технический специалист гарантированно возьмет заявку в работу и либо предоставит ответ, либо запросит уточняющую информацию, необходимую для решения вопроса по заявке – в зависимости от степени критичности заявки

Состав предоставляемых услуг	Уровень технической поддержки		
	Начальный	Базовый	Расширенный
Экстренная	не регламентировано	4 рабочих часа	2 рабочих часа
Высокая	не регламентировано	2 рабочих дня	8 рабочих часов
Средняя	не регламентировано	не регламентировано	2 рабочих дня
Низкая	не регламентировано	не регламентировано	4 рабочих дня
Услуги			
Консультации по совместимости с компьютерным оборудованием и общесистемным ПО	+	+	+
Удаленная установка Продукта	-	+ ²	+
Удаленная установка обновлений Продукта	-	-	+
Консультации по настройке Продукта	-	+ ³	+
Удаленное подключение к системе Заказчика для решения Заявки ⁴	-	-	+
Моделирование проблемных ситуаций на тестовом стенде СТП при наличии технической возможности	-	-	+
Выезд на объект Заказчика для проведения обучения, диагностики или восстановления функционирования Продукта	-	*	*
Прием предложений по улучшению Продукта	-	+	+
Биометрическое оборудование			

² Услуга предоставляется однократно после приобретения Продукта - «Первичная установка». Последующие установки при необходимости выполняются на договорной основе.

³ Услуга предоставляется однократно после приобретения продукта совместно с услугой «Первичная установка». Суммарная продолжительность оказания услуг по первичной установке и консультациям по настройке Продукта составляет 1 час.

⁴ Удаленное подключение к системе Заказчика для решения Заявки - подключение сотрудника СТП к стенду Заказчика для диагностики и выполнения действий для решения Заявки. Для удаленного подключения могут быть использованы программы AnyDesk, TeamViewer.

Состав предоставляемых услуг	Уровень технической поддержки		
	Начальный	Базовый	Расширенный
Консультации по выбору совместимого с Продуктом биометрического оборудования	+	+	+
Консультации по подключению и настройке совместимого с Продуктом биометрического оборудования	-	+	+
Услуги сопровождения			
Выделенный инженер	-	-	+
Анализ бизнес-процессов и внедрение	-	*	*

Знак «+» означает, что услуга предоставляется.

Знак «-» означает, что услуга не предоставляется.

Знак «*» означает, что услуга предоставляется на основании отдельно заключаемого Договора (Договора-Счета).

5.6. Степени критичности Заявок:

Экстренная	Критические последствия для бизнес-процессов Заказчика или полная потеря работоспособности Продукта. Сбой при запуске или зависание Продукта. Большинство функций Продукта не выполняется. Временное решение отсутствует.
Высокая	Серьезные последствия для бизнес-процессов Заказчика или частичная потеря работоспособности Продукта. Продукт функционирует частично, либо с низкой производительностью. Временное решение отсутствует.
Средняя	Умеренные последствия для бизнес-процессов Заказчика, которые не оказывают существенного влияния на работоспособность Продукта.
Низкая	Влияние на бизнес-процессы Заказчика минимально или отсутствует. Требуется консультация, расширение функционала или доработка Продукта.

Степень критичности задается при регистрации Запроса через Портал.

СТП оставляет за собой право изменять степень критичности в процессе работы над Запросом.

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 Заказчиком. Ответственность за действия третьих лиц перед Заказчиком несет Исполнитель.
- 6.2. Исполнитель имеет право вносить изменения в настоящий Регламент в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Заказчиков за 15 (пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты внесения изменений путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему на официальном сайте Исполнителя (www.biotime.ru/support).

6.3. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте Исполнителя (www.biotime.ru/support).

7. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Общество с ограниченной ответственностью «Биолинк Солюшенс»

(ООО «Биолинк Солюшенс»)

ИНН 7743584327, ОГРН 1067746272868

Юридический адрес: 125493, город Москва, Авангардная ул., д. 3, эт 4 пом I оф 2407

e-mail: info@biotime.ru; support@biotime.ru

Телефон: +7(499)281-69-35

Веб-сайт: www.biotime.ru