

ПОЛОЖЕНИЕ О ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОДУКТОВ INPOLUS Integration Platform

1. Термины и определения

1.1. **Программный продукт (Продукт)** – приложения, входящие в состав корпоративной интеграционной платформы INPOLUS Integration Platform:

- Корпоративная шина (Inpolus ESB),
- Реестр сервисов (Inpolus Registry),
- Менеджер сценариев (Inpolus Scheduler),
- Менеджер данных (Inpolus Data),
- Инструмент интеграции и управления потоками данных (Inpolus ETL)
- и другие приложения.

1.2. **Правообладатель** – разработчик и обладатель исключительных прав на Продукт – ООО «Инполюс».

1.3. **Техническая поддержка** – обеспечиваемые Правообладателем консультации по установке, настройке Продукта, предоставление обновлений и иные действия, предусмотренные в настоящем Положении.

1.4. **Сертификат на техническую поддержку (Сертификат)** – документ, предоставляющий Пользователю право на получение Технической поддержки в определённом объеме, в сроки и на условиях, указанных в договоре и настоящем Положении.

1.5. **Пользователь** – лицо, обладающее Сертификатом на Техническую поддержку Продукта.

1.6. **Служба технической поддержки (СТП)** – подразделение Правообладателя, обеспечивающее предоставление Технической поддержки.

1.7. **Запрос** - обращение Пользователя в СТП, содержащее описание проблемы, связанной с Продуктом, или обращение за консультацией по Продукту.

2. Порядок использования услуг Технической поддержки по Сертификату

2.1 С даты получения Сертификата и в течение его срока действия Пользователь имеет право регистрировать Запросы на Техническую поддержку в соответствии с Сертификатом и настоящим Положением.

2.2 Пользователь может использовать свое право на Техническую поддержку по оплаченному Сертификату исключительно в отношении Продукта, используемого на основании действующего лицензионного договора.

2.3 Пользователь может использовать свое право на Техническую поддержку по оплаченному Сертификату исключительно в рамках указанного в Сертификате числа экземпляров Продукта и только относительно того экземпляра Продукта, для которого приобретен данный Сертификат.

2.4 Пользователь обязуется сообщить Правообладателю список лиц, уполномоченных на обращение в Службу технической поддержки с указанием их e-mail адресов и номеров телефонов. У сотрудников пользователя, не указанным в упомянутом списке, запросы на оказание технической поддержки не принимаются.

2.5 Пользователь не может получать услуги Технической поддержки по Сертификату более высокого уровня в отношении экземпляров Продукта, для которых приобретен Сертификат более низкого уровня.



2.6 Правообладатель имеет право привлекать к обеспечению Технической поддержки третьих лиц. Ответственность за действия третьих лиц перед Пользователем несет Правообладатель.

2.7 Правообладатель имеет право контролировать соблюдение Пользователем требований, перечисленных в настоящем Положении.

3. Уровни технической поддержки

№	Опции	Стандартная	Расширенная
3.1	Доступ к разделу «Документация» на официальном сайте Правообладателя https://inpolusdocs.inpolus.ru	+	+
	<i>В данном разделе собраны руководства по установке и настройке Продукта.</i>		
3.2	Доступ к системе техподдержки (тикет-система) на официальном сайте Правообладателя https://helpdesk.inpolus.ru/glpi/	+	+
	<i>Доступ к web-порталу Технической поддержки, на котором Пользователь регистрирует Запросы, отслеживает их статус и получает информацию по Продукту.</i>		
3.3	Консультации по установке и настройке Продукта	+	+
	<i>Вопросы, связанные с установкой и настройкой Продукта в рамках эксплуатационной документации.</i>		
3.4	Доступ к новым версиям и обновлениям Продукта	+	+
	<i>При наличии действующей Технической поддержки Пользователю предоставляется доступ к новым версиям Продукта и/или обновлениям Продукта.</i>		
3.5	Каналы приема Запросов	Web-портал, e-mail, telegram-бот https://t.me/inpolusbot	Web-портал, e-mail, telegram-бот https://t.me/inpolusbot
3.6	Режим работы СТП (telegram-бот)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)
3.8	Режим регистрации Запросов (e-mail, web-портал)	Круглосуточно	Круглосуточно



3.9	Режим обработки Запросов	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)
3.10	Удаленное подключение к системе Пользователя для диагностики в целях решения Запроса	-	+
<i>Сотрудник СТП подключается к системе Пользователя для диагностики и выдает рекомендации по решению Запроса, Пользователь следует им самостоятельно.</i>			

4. Дополнительные условия

4.1. При поступлении Запроса, содержащего описание нескольких проблем, он может быть разделен на несколько Запросов с разными степенями критичности.

4.2. СТП предоставляет консультации только по установке и настройке программ и модулей, входящих в состав Продукта.

4.3. Правообладатель не несет ответственности за информационные системы и оборудование Пользователя.

4.4. Консультации в отношении проектирования инфраструктуры и внедрения решений возможны по отдельному договору.

4.5. При необходимости, СТП запрашивает дополнительную информацию о конфигурации программного обеспечения, оборудования, сети и др. в рамках работы по Запросу.

5. Степени критичности Запросов

Критический	Полная потеря работоспособности введенного в промышленную эксплуатацию Продукта. Необходимо срочное решение проблемы (хотя бы временное).
Высокий	Частичная потеря работоспособности введенного в промышленную эксплуатацию Продукта.
Средний	Проблема в целом не влияет на общую работоспособность Продукта. Перебои в работе некоторых возможностей, которые легко обойти.
Низкий	Незначительная проблема или вопрос, которые не влияют на работу Продукта и которые легко обойти. Консультационные вопросы по Продукту и документации.

5.1. Степень критичности задается Пользователем при регистрации Запроса.

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

**6. Время реакции на Запрос в соответствии со степенью его критичности и уровнем
Технической поддержки**

Тип Запроса	Стандартная Техническая поддержка	Расширенная Техническая поддержка
Критический	8 часов (рабочее время)	4 часа (в интервале с 09:00 до 18:00 (МСК)) – календарные дни.
Высокий	12 часов (рабочее время)	8 часов (в интервале с 09:00 до 18:00 (МСК)) – календарные дни.
Средний	2 рабочих дня	12 часов (в интервале с 09:00 до 18:00 (МСК)) – календарные дни.
Низкий	4 рабочих дня	2 рабочих дня

6.1. Срок автоматического закрытия Запроса, по которому Пользователь не проявляет активности – 14 рабочих дней.

6.2. Правообладатель оставляет за собой право вносить корректировки в настоящее Положение, в связи с чем Пользователь обязуется отслеживать его изменение на официальных ресурсах Правообладателя.