

| | | |
|---------------------|--|---------------|
| Название документа: | Правила оказания услуг технической поддержки | |
| Город: | Санкт-Петербург | |
| Версия: | 1.0.0 | Тип документа |
| Дата: | 06.04.2025 | Правила |

Правила оказания услуг технической поддержки

1. Порядок оказания услуг технической поддержки

Взаимодействие службы технической поддержки и Пользователя осуществляется посредством центра технической поддержки по электронной почте support@gammatech.ru и по телефону +7 (812)-704-79-09, по рабочим дням с 10.00 до 18.00 часов московского времени. При этом основным каналом предоставления информации по обращениям от правообладателя является электронная почта.

Сотрудником службы технической поддержки обрабатываются только те запросы Пользователей, которые содержат идентифицирующую Пользователя информацию, регистрационный номер Договора и/или Сертификат на техническую поддержку.

В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию для обоснования использования услуги Технической поддержки, сотрудник службы технической поддержки имеет право не оказывать такому Пользователю услуги Технической поддержки. Если обращение Пользователя содержит несколько проблем, то на каждую проблему регистрируется отдельная заявка.

2. Порядок взаимодействия

Пользователь сообщает (регистрирует) обращение через электронную почту или по телефону. После регистрации заявки администратор назначает ответственного исполнителя по заявке.

Для создания заявки на техническую поддержку Пользователь должен указать следующие данные:

- тему запроса (тема должна кратко отражать суть запроса);
- название организации;
- номер сертификата или договора на оказание технической поддержки;
- контактное лицо (ФИО, должность, телефон, адрес электронной почты);
- программного обеспечения (ПО), по которому нужна техподдержка, его версия.

В случае обращения при неполадках и сбоях в работе ПО, также необходимо указать дополнительные сведения:

- ОС и её разрядность;
- полное и чёткое описание проблемы (описание и текст ошибки, какие действия приводят к проявлению проблемы, какие изменения в инфраструктуре или настройках ПО производили в последнее время);
- снимки экрана, отражающие суть проблемы

Перед окончанием обработки заявки пользователю приходит уведомление о том, что заявка решена. После получения такого уведомления:

- если предоставленное решение устраивает пользователя, он ответным письмом подтверждает решение заявки, после чего ответственное лицо закрывает заявку, и обработка заявки на этом завершается;
- если предоставленное решение не устраивает пользователя, он ответным письмом предоставляет обоснованный отказ подтвердить решение заявки, после чего

заявка передаётся в работу ответственного исполнителя, работы по заявке возобновляются вплоть до нахождения решения, удовлетворяющего Пользователя.

В случае отсутствия подтверждения от Пользователя о решении заявки и непредоставления обоснованного отказа подтвердить решение заявки в течение 5 (пяти) рабочих дней решённая заявка закрывается без дополнительного уведомления.

При возобновлении решённой проблемы, Пользователю следует регистрировать новую заявку, указав в ней номер заявки, по которой проблема уже рассматривалась. Добавлять записи в заявку, имеющую статус «закрита» не допускается.

3. Состав услуги технической поддержки

В рамках услуги технической поддержки осуществляется:

- предоставление рекомендаций или готовых решений по устранению проблем, возникающих у пользователей в процессе установки или эксплуатации ПО правообладателя;
- предоставление обновления ПО;

Техническая поддержка не оказывается в случае, если:

- истёк срок технической поддержки (срок действия сертификата или договора на техническую поддержку окончится);
- используются ПО в альтернативных конфигурациях;
- нарушены условия лицензионного договора.

4. Установленные сроки ответа.

В течение 2 рабочих дней в отношении инцидентов, связанных с непосредственным функционированием ПО, препятствующих его нормальному применению заказчиком: проблемы с лицензией, перенос лицензии, проблема с запуском ПО, внезапное завершение, перезагрузка и т. д.

До 3-х рабочих дней в отношении технических запросов средней сложности: взятых первой линией и второй линией. Направляется уведомление с момента принятия в работу.

До 5 рабочих дней (1 неделя) в отношении технических запросов повышенной сложности, взятых третьей линией. Уточнение возможностей решателей, описание математических моделей, нестандартные задачи.

До 2-х недель в случаях оказания помощи в решении задачи в упрощённом виде при предоставлении всех исходных данных, включая расчетную модель.

До 1 месяца в случаях подготовки ответов на пожелания по доработкам / улучшениям. Соотнесение с доступной к раскрытию информацией по дорожной карте развития ПП.

5. Связь со службой технической поддержки

Обращения принимаются с 10.00 до 18.00 часов московского времени по рабочим дням. Приём обращений и консультирование ведётся исполнителем по электронной почте support@gammatech.ru и телефону +7 (812)-704-79-09.