

Правила сопровождения Программно-аппаратного комплекса ПАК ИК.ОПДУ

Настоящие правила распространяются на программно-аппаратный комплекс однонаправленной передачи дистанционного управления ИК.ОПДУ (далее – «ПАК ИК.ОПДУ») производства компании ООО «ИнСофт».

1. Термины и определения

- 1.1. **Сопровождение (техническая поддержка)** - услуги по сопровождению Продукта, в том числе консультации по установке, настройке, обновлению, анализу неисправностей, предоставлению обновлений и иные действия, предусмотренные настоящими Правилами.
- 1.2. **Продукт** - программно-аппаратный комплекс ПАК ИК.ОПДУ, включающий:
 - аппаратную часть;
 - предустановленную операционную систему;
 - прикладное программное обеспечение, разработанное Производителем.
- 1.3. **Сертификат технической поддержки** - документ с уникальным номером, предоставляющий право Пользователю на получение Сопровождения в установленном объеме и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами.
- 1.4. **Пользователь** - юридическое лицо, эксплуатирующее Продукт.
- 1.5. **Исполнитель** - подразделение или аффилированная организация Производителя, оказывающая техническую поддержку по настоящим Правилам.
- 1.6. **Уровень сопровождения** - установленный набор параметров поддержки. Устанавливаются три уровня: Базовый, Стандартный и Расширенный.
- 1.7. **Запрос** - обращение Пользователя к Исполнителю, содержащее описание сбоя, проблемы, либо запрос на консультацию.
- 1.8. **Время реакции** – период времени между отправлением Запроса Пользователя и моментом ответа Исполнителя о принятии Запроса в работу.
- 1.9. **Время предоставления решения** – промежуток времени от принятия Запроса в работу, до предоставления Пользователю путей решения инцидента.

2. Порядок приобретения сопровождения

- 2.1. Сопровождение предоставляется на основании Сертификата, приобретаемого отдельно по адресу sales@insft.ru.
- 2.2. Количество Сертификатов должно соответствовать количеству экземпляров Продукта, введенных в эксплуатацию.
- 2.3. Для всех экземпляров продукта у одного Пользователя должен быть приобретен Сертификат одного и того же Уровня сопровождения.

3. Порядок получения сопровождения

- 3.1. Сопровождение предоставляется с даты активации Сертификата в течение его срока действия.
- 3.2. Активация происходит с даты первого запроса или даты, указанной в Сертификате, - в зависимости от того, что наступит раньше.
- 3.3. Сопровождение осуществляется только в отношении тех экземпляров Продукта, на которые распространяется действие Сертификата.
- 3.4. Сопровождение распространяется только на экземпляры, используемые на законных основаниях и не подвергнутые несанкционированным модификациям.
- 3.5. Исполнитель имеет право привлекать к выполнению услуг Сопровождения третьих лиц. Ответственность за действия третьих лиц перед Пользователем несет Исполнитель.
- 3.6. Для получения Сопровождения, Пользователю необходимо оформить Запрос через создание заявки на сервисном портале support.insft.ru, либо через обращение на электронную почту support@insft.ru.

4. Объем и параметры сопровождения

Параметры	Базовый	Стандартный	Расширенный
Количество запросов в год	10	20	50
Предоставление обновлений, устраняющих дефекты, выявленные в продукте (hotfix)	Да	Да	Да
Обновления ПО (Service pack)	Нет	Да	Да
Безопасностные патчи ОС	Да	Да	Да
Консультации по установке ПАК	Да	Да	Да
Консультации по процессу конфигурации и эксплуатации устройства	Да	Да	Да
Исправление ошибок в ПО	Да	Да	Да
Анализ проектных решений в части схемы применения устройства в инфраструктуре и выдача рекомендаций	Нет	Да	Да
Диагностика работы устройства в инфраструктуре с применением технических средств анализа	Нет	Да	Да
Удалённый доступ (по согласованию)	Нет	Да	Да
Консультации по стороннему ПО, критичному для работы ПАК	Да	Да	Да
Поддержка стороннего ПО вне зависимости от критичности	Нет	Нет	Нет
Консультации по аппаратной части ПАК	Да	Да	Да
Поддержка операционной системы (в рамках работы ПАК)	Да	Да	Да
Поддержка операционной системы (вне связи с ПАК)	Нет	Нет	Нет
Модернизация конфигурации ПО устройства (замена\добавление протоколов, замена ОС)	Нет	Да	Да
Расширенная гарантия	Нет	Да	Да
Замена оборудования на срок ремонта	Нет	Нет	Да
Срочный выезд	Нет	Нет	Да
Время реакции	1 сутки	1 час	1 час

Параметры	Базовый	Стандартный	Расширенный
Время предоставления решения	14 календарных дней	1 календарный день	1 календарный день
Формат запросов	Сервисный портал, Электронная почта	Сервисный портал, Электронная почта	Сервисный портал, Электронная почта
Формат консультаций по оказанию технической поддержки	Сервисный портал, Электронная почта	Сервисный портал, Электронная почта	Сервисный портал, Электронная почта
Прием запросов	В рабочие дни с 9:00 до 18:00 (МСК)	В рабочие дни с 9:00 до 18:00 (МСК)	В рабочие дни с 9:00 до 18:00 (МСК)

Примечания:

- При необходимости служба поддержки вправе запросить удалённый доступ или воспроизведение проблемы на тестовом стенде.
- Запросы по стороннему ПО обрабатываются только если это влияет на функционирование Продукта.
- Время решения зависит от сложности, наличия вариантов решений и объема информации от Пользователя.
- В рамках одного Запроса производится техническая поддержка по одной проблеме (теме вопроса). Для вопроса по другой проблеме (теме) Пользователь создает новый Запрос.
- Услуга «Замена оборудования на срок ремонта» предоставляется на основании отдельного соглашения. Подразумевается временное предоставление устройства того же типа, на условиях, согласованных с Исполнителем. Подменное устройство при замене предоставляется в стандартной заводской конфигурации.
- Услуга «Расширенная гарантия» предоставляет дополнительный год гарантийного обслуживания сверх базового срока.
- Услуга «Срочный выезд» - выезд 1 специалиста в течение 2 суток сроком до 3 рабочих дней для устранения неисправности. Услуга осуществляется в течение срока действия сертификата, при наличии технической возможности и согласовании графика с Исполнителем

5. Приоритеты запросов

Приоритет	Описание
Срочный	Полная недоступность ПАК, невозможность функционирования ключевых процессов; критические сбои, влияющие на основную функциональность
Высокий	Частичная потеря функционала
Нормальный	Некритичные ошибки; общие вопросы, не влияющие на работу

6. Дополнительные положения

- 6.1. ОСВОБОЖДЕНИЕ ОТ ГАРАНТИЙ: НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ ООО «ИНСОФТ» ИЛИ ЕГО ПРЕДСТАВИТЕЛИ НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД ПАРТНЕРОМ, КОНЕЧНЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ ИЛИ ПЕРЕД ЛЮБЫМИ ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ ЗА ЛЮБОЙ КОСВЕННЫЙ, СЛУЧАЙНЫЙ, НЕУМЫШЛЕННЫЙ УЩЕРБ, ВКЛЮЧАЯ УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ ИЛИ ПОТЕРЯННЫЕ ДАННЫЕ, ВРЕД ЧЕСТИ, ДОСТОИНСТВУ ИЛИ ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИИ, ВЫЗВАННЫЙ ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ УСЛУГ, СОДЕРЖИМЫМ УСЛУГ ИЛИ ИНЫХ МАТЕРИАЛОВ, К КОТОРЫМ БЫЛ ПОЛУЧЕН ДОСТУП С ПОМОЩЬЮ УСЛУГ.
- 6.2. При любых обстоятельствах ответственность ООО «ИнСофт» в соответствии со статьей 15 Гражданского кодекса России ограничена стоимостью Сертификата, по которому были оказаны Услуги, в отношении которых возникло требование, в течение шести месяцев, предшествующих возникновению требования.
- 6.3. В сопровождение **не включаются**:
- Разработка и кастомизация новых функций.
 - Внедрение инфраструктурных решений.
 - Проектирование ИТ-систем.
 - Поддержка пользовательских скриптов и стороннего ПО, не влияющего на работу ПАК.
- 6.4. Исполнитель вправе отклонить запрос, если:
- Пользователь не предоставляет необходимую информацию;
 - Продукт модифицирован Пользователем;
 - Проблема не связана с Продуктом;
 - Поддержка экземпляра завершена;
 - Продукт используется с нарушением условий эксплуатации;
 - Не выполняются рекомендации службы сопровождения Исполнителя.
- 6.5. Продолжение использования услуг техподдержки означает согласие Пользователя с актуальной редакцией Правил.

ФОРМА ЗАПРОСА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

При обращении за технической поддержкой в запросе указываются следующие сведения:

Наименование организации: _____

Номер Сертификата: _____

Контактное лицо: _____

Контактный e-mail и телефон: _____

Описание проблемы / вопроса:

Приоритет (срочный/высокий/нормальный):

Дата и время возникновения проблемы: _____

Предпринятые действия (если Заказчик предпринял самостоятельные попытки устранить неисправность/сбой в работе): _____

Приложенные файлы /скриншоты/ фотографии



СЕРТИФИКАТ

НА СОПРОВОЖДЕНИЕ (ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ)

Сертификат №	IC.CS-UGRS.TSE26.XX.YYY
Дата выдачи	23.07.2026
Пользователь	ИНН/КПП
	ООО «Компания N»
Продукт	ПАК ИК.ОПДУ
Количество экземпляров	2 (Два)
Уровень сопровождения	Расширенный
Срок сопровождения	12 (Двенадцать) месяцев

Уполномоченный представитель ООО «ИнСофт»

М.П.

Срок сопровождения исчисляется с даты активации Сертификата. Сертификат активируется автоматически по истечении 45 дней с даты отправки оборудования