

ООО «Инфомаксимум»

(Правообладатель и Исполнитель услуг технической поддержки)

РЕГЛАМЕНТ

оказания услуг технической поддержки программного обеспечения «Proceset»

Условия и порядок технической поддержки для Заказчика

Документ определяет условия, порядок и гарантированные параметры оказания услуг технической поддержки программного обеспечения «Proceset» и предоставляется Заказчику в составе документации к поставке.

2026 год

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент устанавливает единый подход к оказанию услуг технической поддержки программного обеспечения «Proceset» (далее — ПО), общую терминологию, порядок взаимодействия Сторон, а также гарантированные параметры обслуживания.

1.2. Услуги технической поддержки оказывает ООО «Инфомаксимум» — правообладатель ПО «Proceset», силами собственной службы технической поддержки. Поддержка оказывается на русском языке.

1.3. Конкретные значения параметров обслуживания по конкретному договору (время реакции и решения по уровням критичности, состав услуг, перечень поддерживаемых экземпляров ПО) фиксируются в Приложении к договору технической поддержки, оформляемом на основании настоящего Регламента.

1.1. Термины и определения

Заказчик — юридическое лицо, которому оказываются услуги технической поддержки на основании договора.

Исполнитель (Правообладатель) — ООО «Инфомаксимум», обладающее исключительным правом на ПО и оказывающее услуги технической поддержки.

Программное обеспечение (ПО) — программное обеспечение «Proceset», предоставленное Заказчику на основании лицензии.

Документация — размещённый на сайте Правообладателя набор материалов: эксплуатационная документация (инструкции и руководства администраторов и пользователей), описание ПО и иные материалы по эксплуатации ПО.

Услуги — услуги по технической поддержке ПО, оказываемые Исполнителем Заказчику в рамках договора.

Система учёта обращений — автоматизированная система (service desk), предоставляемая Исполнителем для регистрации, классификации и учёта обращений Заказчика.

Обращение (Запрос, Заявка) — обращение Заказчика, направленное в Систему учёта обращений и содержащее описание ошибки, технической проблемы, запрос консультации или иное обращение.

Момент обращения — дата и время регистрации обращения в Системе учёта обращений; с этого момента начинается отсчёт времени реакции.

Ошибка — неверное функционирование ПО, приводящее к полному или частичному неисполнению заявленных в Документации функций, то есть несоответствие фактического поведения продукта его задокументированной спецификации.

Консультация — предоставление информации о технологиях, правилах и способах эксплуатации и настройки ПО.

Обновление ПО — набор исправлений и/или улучшений ПО в рамках ранее приобретённой Заказчиком функциональности; предоставляется при наличии действующего договора технической поддержки.

Время реакции — время с момента регистрации обращения до первого ответа специалиста Исполнителя (включая автоматическое уведомление о регистрации обращения).

Время решения — время с момента регистрации обращения до предоставления Исполнителем ответа, действия или Обновления ПО, принятого Заказчиком как достаточные для закрытия обращения; не включает время ожидания действий Заказчика.

Корпоративный домен — домен электронной почты, принадлежащий Заказчику, с адресов которого направляются обращения; фиксируется в договоре.

Экземпляр ПО (стенд) — отдельная инсталляция ПО с собственной базой данных и настройками (продуктивный, тестовый, дополнительный экземпляры).

2. Классификация обращений по уровням критичности

2.1. Каждое поступившее обращение классифицируется по уровню критичности. Уровень критичности определяет применимые целевые сроки реакции и решения. Классификация выполняется специалистом Исполнителя на этапе регистрации обращения на основании влияния проблемы на бизнес-процессы Заказчика, её масштаба, срочности и наличия обходного пути.

2.2. Применяется единая шкала уровней критичности. В таблице приведено соответствие уровней критичности, используемых в требованиях к технической поддержке (экстренный, высокий, средний, низкий), внутренней шкале классов Исполнителя:

Уровень критичности	Класс	Признаки
Экстренный	Класс 1 (Критические)	Полная неработоспособность ПО, отсутствие старта системы, потеря данных пользователя, аварийная остановка сервиса. Обходной путь отсутствует.
Высокий	Класс 2 (Высокие)	Не работают ключевые функции (импорт/экспорт, формирование отчётов), зависает ключевой интерфейс. Обходной путь отсутствует или неудобен.
Средний	Класс 3 (Средние)	Некорректная работа второстепенных функций,

		единичные сбои интерфейса, ошибки в Документации. Имеется полноценный обходной путь.
Низкий	Класс 4 (Низкие)	Визуальные дефекты, опечатки, неточности в подсказках, не влияющие на функциональность ПО.

2.3. Уровень критичности может быть изменён при поступлении новых данных о характере проблемы. Изменение фиксируется в Системе учёта обращений с указанием причины. Спорные случаи разрешаются руководителем службы технической поддержки.

2.4. Обращения на изменение существующей логики ПО, добавление новой функциональности или интеграций (доработки, RFE) не относятся к Ошибкам, не входят в состав услуг технической поддержки и оформляются отдельным договором.

3. Условия оказания услуг

3.1. Каналы связи и порядок регистрации обращений

3.1.1. Заказчик направляет обращения в Систему учёта обращений Исполнителя одним из следующих способов:

- письмом на адрес электронной почты технической поддержки support@infomaximum.com;
- через личный кабинет Заказчика (веб-интерфейс Системы учёта обращений).

3.1.2. Оба канала не требуют установки на стороне Заказчика какого-либо дополнительного или стороннего программного обеспечения: обращение направляется средствами обычной электронной почты, работа в личном кабинете ведётся через веб-браузер.

3.1.3. Поступившее обращение автоматически регистрируется в Системе учёта обращений в любое время суток. На каждое обращение автоматически формируется и направляется отправителю уведомление о регистрации на русском языке с присвоенным уникальным номером обращения. С момента регистрации начинается отсчёт времени реакции и времени решения.

3.1.4. Обращения направляются с адресов электронной почты, принадлежащих Корпоративному домену Заказчика, зафиксированному в договоре. Количество обращений (заявок) не ограничено: услуги тарифицируются по количеству поддерживаемых экземпляров ПО и выбранному уровню обслуживания, а не по числу обращений.

3.2. Режим работы

3.2.1. Приём (регистрация) обращений через электронную почту и личный кабинет выполняется круглосуточно, без выходных, в автоматическом режиме.

3.2.2. Обработка обращений специалистами выполняется в рамках рабочих часов, установленных для выбранного уровня обслуживания. Базовый интервал обработки — с 9:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни; для обращений среднего и низкого уровней критичности применяется этот интервал.

3.2.3. Для обращений экстренного и высокого уровней критичности предусмотрен круглосуточный режим приёма и реагирования (24/7). Круглосуточное реагирование обеспечивается в рамках расширенного (круглосуточного) уровня обслуживания, работающего в режиме 24/7/365 по всем уровням критичности обращений; конкретные значения времени реакции для экстренного и высокого уровней в круглосуточном режиме фиксируются в Приложении к договору технической поддержки.

3.3. Обработка обращений

3.3.1. В состав услуг технической поддержки входят:

- Консультации на русском языке по технологиям, правилам и способам эксплуатации и настройки ПО;
- приём, регистрация и классификация обращений;
- диагностика и решение вопросов, связанных с некорректной работой и ошибками ПО, включая несоответствие фактического поведения ПО заявленной в Документации функциональности;
- исправление Ошибок всех классов (1–4) с предоставлением необходимых Обновлений ПО.

3.4. Целевые сроки реакции и решения

3.4.1. По каждому уровню критичности установлены целевые сроки реакции и решения. Приведённые значения являются целевыми показателями; гарантированные значения по конкретному договору фиксируются в Приложении к договору технической поддержки.

Уровень критичности	Время реакции	Время решения
Экстренный (Класс 1)	1 час, круглосуточно (24/7)	до 2 рабочих дней
Высокий (Класс 2)	до 2 часов	до 4 рабочих дней
Средний (Класс 3)	до 4 часов	по согласованию с Заказчиком
Низкий (Класс 4)	до 8 рабочих часов	по согласованию, как правило в

		ближайшем плановом релизе
--	--	---------------------------

3.4.2. Время реакции по всем уровням критичности не превышает 8 часов; время реакции по любому обращению не превышает 24 часов с момента его регистрации.

3.4.3. Для экстренного и высокого уровней критичности приём и реакция обеспечиваются в круглосуточном режиме (24/7) в рамках расширенного уровня обслуживания (см. п. 3.2.3); конкретные значения времени реакции для этих уровней в круглосуточном режиме фиксируются в Приложении к договору.

3.4.4. Время реакции и время решения учитываются в рамках рабочих часов, действующих для выбранного уровня обслуживания. Время ожидания действий Заказчика (предоставление информации, применение рекомендаций, установка Обновления ПО) в расчёт времени решения не включается.

4. Доступ к документации и базе знаний

4.1. Заказчику предоставляется доступ к эксплуатационной документации ПО, размещённой на сайте Правообладателя: инструкциям и руководствам администраторов и пользователей, описанию ПО и иным материалам по эксплуатации.

4.2. Заказчику предоставляется доступ к базе знаний технической поддержки — накопленным материалам по типовым вопросам и решениям, ведущимся в Системе учёта обращений.

4.3. Доступ к материалам и расширенная работа с обращениями обеспечиваются через личный кабинет Заказчика (веб-интерфейс), не требующий установки стороннего ПО.

5. Обновления и обработка сообщений об уязвимостях

5.1. Предоставление обновлений и исправлений

5.1.1. При наличии действующего договора технической поддержки Заказчику предоставляются Обновления ПО — исправления и улучшения в рамках ранее приобретённой функциональности, включая исправления ошибок (патчи).

5.1.2. Поддержка в полном объёме, включая предоставление обновлений, распространяется на версии ПО, имеющие статус долгосрочной поддержки (LTS) или признанные Правообладателем актуальными. Заказчик поддерживает используемую версию ПО в актуальном состоянии посредством установки предоставляемых Обновлений.

5.2. Обработка сообщений об уязвимостях

5.2.1. Сообщения Заказчика о выявленных уязвимостях в ПО принимаются и обрабатываются в рамках технической поддержки. При поступлении сообщения Исполнитель:

- уточняет контекст — версию продукта, перечень уязвимых компонентов или пакетов, ссылки на CVE или аналоги, при необходимости запрашивает отчёт средства проверки;
- проверяет, известна ли уязвимость и не устранена ли она в более свежих сборках, в том числе выполняя сканирование образов ПО;
- если уязвимость устранена в более свежей сборке — информирует Заказчика и предоставляет соответствующее Обновление ПО;
- если уязвимость ранее не была известна — регистрирует задачу разработчикам на устранение с последующим выпуском исправления.

5.2.2. Таким образом, исправления по выявленным уязвимостям предоставляются Заказчику в составе штатных Обновлений ПО.

6. Удалённый доступ

6.1. Для диагностики и устранения ошибок и технических проблем может использоваться удалённый защищённый доступ к программно-аппаратному комплексу Заказчика, на котором функционирует ПО.

6.2. Удалённый доступ организуется штатными средствами Заказчика. Способ доступа (VPN, RDP, VNC или иной) выбирается Заказчиком из имеющихся у него средств и согласуется Сторонами. Установка на инфраструктуре Заказчика проприетарного программного обеспечения удалённого доступа Исполнителя не требуется.

6.3. По согласованию Сторон работа по обращению может вестись без предоставления постоянного удалённого доступа — с использованием демонстрации экрана через средства видео-конференц-связи (Zoom, Teams, TrueConf и аналоги), как правило уже имеющиеся у Заказчика.

6.4. Таким образом, ни для получения услуг технической поддержки, ни для организации удалённого доступа Заказчику не требуется устанавливать дополнительное стороннее программное обеспечение Исполнителя.

7. Контактная информация службы технической поддержки

Параметр	Значение
Исполнитель	ООО «Инфомаксимум»

Электронная почта поддержки	support@infomaximum.com
Телефон поддержки	8-800-555-89-02
Личный кабинет	веб-интерфейс Системы учёта обращений
Язык обслуживания	русский