ПОЛИТИКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Для лицензируемых программ IGA – Power Platform

1. Введение

Настоящая Политика определяет порядок и условия оказания услуг технической поддержки (Далее Услуги поддержки) пользователям лицензируемого программного обеспечения Power Platform (далее Лицензионные программы) компании ООО «Ай-Джи-Эй Системы» (Далее IGA).

IGA предоставляет Услуги поддержки при условии своевременного выполнения предусмотренных платежей и соблюдения Заказчиком условий лицензионного договора (Далее Договор). Все обращения Заказчика фиксируются службой поддержки IGA в системе управления запросами IGA (https://support.igatec.com).

2. Термины и определения

Лицензионное программное обеспечение (далее по тексту – «Лицензия/Программное обеспечение/ПО») – программное обеспечение, исключительные права на которое принадлежат Правообладателю. Программа / Программное обеспечение — это объективная форма представления совокупности данных и команд, предназначенных для функционирования программы с целью получения определенного результата.

Услуга технической поддержки – услуга на период 12 месяцев, в котором предоставляется Программное обеспечение включающее исправление ошибок для данной Лицензионной программы, услуги технического сопровождения, усовершенствования и иные услуги поддержки.

Договор — соглашение, по которому Заказчик приобрёл лицензию на использование Программное обеспечение и/или Услуги поддержки.

Заказчик — юридическое лицо, правомерно владеющее правами на действующую лицензию на ПО Power Platform и действующей Услуги поддержки.

Право использования – на условиях простой (неисключительной) лицензии

Система управления запросами (СУЗ) – автоматизированная информационная система IGA обеспечивающая регистрацию поступающих Запросов, отслеживание их состояния и истории обработки.

Зарегистрированный контакт — сотрудник Заказчика, уполномоченный на обращения в службу поддержки.

Выпуск — готовая поставляемая версия программы, содержащая исправления и новые функции.

Исправление — изменение программного кода или документации, поставляемое в составе выпуска.

Запрос — единичное обращение, содержащее вопрос, возникший при применении ПО и касающийся дефектов или вопрос эксплуатации.

Дефект — воспроизводимая неисправность, при которой программа отклоняется от задекларированного поведения.

Обходной путь – изменение способа использования программ с целью предотвращения проявления дефекта без существенного ухудшения опыта использования программ.

Вопрос эксплуатации — запрос относительно использования, настройки или производительности программы без явно идентифицируемого дефекта.

Фаза жизненного цикла поддержки — выделенный период во времени относительно услуг поддержки Выпуска (информация о политике в области жизненного цикла поддержки ПО расположена по адресу https://igatec.com/software/products-iga-technologies/power-platform/support-policy/).

3. Уровни услуг поддержки

Услуги поддержки предоставляются клиентам в соответствии с действительным договором. Объем услуг поддержки определяется Уровнем поддержки. Период оказания услуг поддержки, а также Уровень услуг поддержки является предметом соответствующего Договора.

Уровень	Назначение	Каналы связи	Доступность
«Базовый»	Приём запросов относительно дефектов, предоставление доступа к релизам и базе знаний	СУЗ	8/5 (09:00-18:00, UTC+3)
«Стандартный»	«Базовый» + запросы с вопросами по эксплуатации	СУЗ, телефон	8/5 (09:00-18:00, UTC+3)
«Расширенный»	«Стандартный» + выделенный технический менеджер	СУЗ, телефон, мессенджеры	8/5 (09:00-18:00, UTC+3)

Допускается изменение уровня оказываемых услуг поддержки в соответствии с условиями договоров.

Первоначальный период Услуги поддержки определяется как 12 месяцев с даты предоставления Программного обеспечения и приобретается совместно с правом на использование Программного обеспечения. В течение первоначального периода действия Услуга поддержки **не может быть отменена**, и подлежит предварительной оплате одновременно с оплатой приобретаемой лицензией.

Заказчик вправе отказаться от Услуг поддержки ПО (остановить поддержку) путем направления на адрес Правообладателя письменного уведомления не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до момента такого отказа. Отказ от Услуг поддержки, или окончание срока действия или прекращение действия любой Программы Правообладателя не освобождают Заказчика от обязательств по производству платежей, начисленных или причитающихся с него.

4. Описание услуг поддержки

4.1. Поддержка развертывания

- Доступ к дистрибутивам выпусков (для всех уровней технической поддержки).
- Руководства по установке и обновлению (для всех уровней технической поддержки).
- Сопровождение установки и настройки (для уровня «Стандартный» и «Расширенный»)
- Доступ к обучающим материалам (для уровня «Расширенный»)
- Базовый тренинг по применению ПО для разработчиков и администраторов (для уровня «Расширенный») и пакет часов эксперта для оптимизации процессов.

4.2. Управление запросами

Запросы принимаются только от Зарегистрированных контактов Заказчика (до 10 человек, если не оговорено иное).

Подача запроса

При подаче запроса Заказчик даёт оценку уровню срочности реагирования в соответствии с оценкой степени влияния возникшей ситуации на ежедневную работу, в которой используется программное обеспечение.

Степень срочности	Критерий определения срочности реагирования на ситуацию
1 - Безотлагательно	Заказчик не может использовать программу и это имеет серьезные/критические последствия для работы, произошло повреждение данных или нарушена целостность данных, полный отказ работы программы и обходного пути не найдено.
2 - Высокая	Заказчик может использовать программы, но операции серьезно ограничены инцидентом. Обходной путь существует и найден.
3 - Средняя	Заказчик может использовать программы с некоторыми ограничениями на одну или несколько функций. Эти ограничения, однако, не оказывают серьезного влияния на операции Клиента
4 - Низкая	Ситуация оказывает незначительное влияние или не оказывает влияния на работу Заказчика.

Классификация запросов и время реакции

После получения Запроса с указанной оценкой степени срочности от Заказчика – указанная степень срочности будет оценена IGA – команда поддержки IGA и служба поддержки Заказчика могут вступить в обсуждение ситуации для подтверждения уровня срочности командой IGA.

В зависимости от подтверждённого уровня срочности целевыми параметрами для обработки запроса являются:

Степень срочности	Время первичной реакции		
	«Базовый»	«Стандартный»	«Расширенный»
1 - Безотлагательно	1 рабочий день	4 рабочих часа	2 рабочих часа
2 - Высокая	4 рабочих дня	8 рабочих часов	4 рабочих часа
3 - Средняя	8 рабочих дней	4 рабочих дня	2 рабочих дня
4 - Низкая	-	6 рабочих дней	4 рабочих дня

В случае если Заказчику требуется немедленный ответ может быть использован канал связи по телефону и/или в мессенджерах. Если в результате удаётся найти обходной путь разрешения ситуации и предоставить его Заказчику, то степень критичности должна быть снижена.

Целевые параметры разрешения запросов

Команда поддержки IGA анализирует ситуацию в соответствии с запросом Заказчика и определяет подход с учётом классификации запроса как **Дефект** / **Вопрос эксплуатации** и с учётом степени срочности.

Если запрос будет квалифицирован как улучшение функциональности, то он будет закрыт, как не соответствующий области оказания Услуг поддержки. Заказчик при этом может обратиться с запросом на улучшения за рамками организации Услуг поддержки.

Для каждого запроса, классифицированного как **Дефект**:

1. Группа разработки принимает управление запросом на себя и разрешает его в соответствии с уровнем срочности в течение времени, которое будет определено командой IGA и, если возможно, предоставляет исправление и/или обходной путь.
2. Если степень срочности подтверждена как «**1 - Безотлагательно**», то может быть выпущен и предоставлен дополнительный выпуск за рамками запланированных выпусков.
3. Если степень срочности подтверждена как «**2 - Высокая**», «**3 - Средняя**» или «**4 - Низкая**», то команда IGA может запланировать поставку Исправления в будущих выпусках.

5. Роли и обязанности

5.1. Заказчик

- Определить перечень сотрудников, входящих в число Зарегистрированных контактов.
- Предоставлять точные сведения о шагах воспроизведения проблемы и параметрах среды, в которых проблема воспроизводится.
- Обеспечить удалённый доступ и участие в обсуждении, если он требуется в ходе разрешения запроса, для проведения диагностики.

5.2. Команда поддержки IGA

- Принимать и классифицировать запросы.
- Воспроизводить проблемы, искать решения, выпускать исправления.
- Информировать Заказчика о состоянии не реже одного раза в неделю (для запросов 1 и 2 уровней критичности).

5.3. Технический менеджер (для уровня «Расширенный»)

- Вести перечень открытых запросов, проводить ежемесячные обзоры состояния.
- Консультировать по планам исправлений и управлению рисками.

6. Политика жизненного цикла поддержки релизов

Все услуги поддержки оказываются применительно к выпускам ПО на различном уровне в соответствии с применимой фазой жизненного цикла поддержки ПО.

Фаза жизненного цикла поддержки	Длительность	Объём поддержки
Период полной поддержки	36 мес. (с даты выпуска основной версии.)	Все типы запросов.
Период продлённой поддержки	24 мес. (с даты окончания периода полной поддержки)	Только запросы, классифицированные как дефекты с 1-м уровнем критичности и обновления, связанные с безопасностью.
Период исторической поддержки	Не ограничена	Доступ к ранее реализованным выпускам.

Календарь периодов окончания поддержки для каждого выпуска программы размещается по адресу https://igatec.com/software/products-iga-technologies/power-platform/support-policy/.

7. Возобновление поддержки

Для восстановления остановленной ранее Услуги поддержки по истечению определённого периода Заказчик, при условии действующего ПО, принадлежащего Заказчику, должен оплатить все пропущенные периоды, с даты остановки Услуг поддержки, а также дополнительные 20% от этой суммы.

8. Контактные данные

- **Система управления запросами:** https://support.igatec.com
- **E-mail:** support@igatec.com

ООО «Ай-Джи-Эй Системы»
ОГРН 1227700235058
ИНН 9722020517 / КПП 9722020517
+7 495 212-21-01
info@igatec.com