ТЕЗИС

Положение о гарантийной технической поддержке системы ТЕЗИС

1. СРОК ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИЙНОЙ ПОДДЕРЖКИ

Заказчик имеет право на получение гарантийной технической поддержки используемой им системы управления документами и задачами ТЕЗИС (далее «Система») в части типовой (не модифицированной) конфигурации, входящей в стандартный функционал Системы, заявленный Правообладателем:

- в течение одного календарного года с даты получения прав на использование Системы в соответствии с актом о передаче прав использования экземпляра Системы;
- в течение одного календарного года с даты масштабирования действующей лицензии на Систему в соответствии с актом о передаче прав использования экземпляра Системы, т.е. увеличения количества возможных одновременных подключений (не распространяется на покупку дополнительных опций, покупку или масштабирование лицензий на мобильное приложение Системы);
- в течение срока действия договора на годовую подписку на получение новых версий Системы;
- в течение срока действия иного договора, заключенного между Заказчиком и Исполнителем, где Исполнитель несет обязательства по гарантийной поддержке.

Исполнитель может досрочно прекратить гарантийную поддержку Системы, если:

- Заказчик самостоятельно или с помощью третьих лиц внес изменения в Систему (изменение объектного (программного) кода, изменение структуры базы данных, удаление связей и т.п.).

Исполнитель может приостановить действие гарантийной поддержки Системы до устранения Заказчиком причин, а именно:

- Заказчик при работе с Системой использует сопутствующее программное обеспечение и окружение незаконно, без соответствующих лицензий и разрешений;
- Заказчик при работе с Системой использует программное обеспечение и/или ЭВМ, на которой установлена Система, неисправное или не соответствующее минимальным требованиям, предусмотренным Лицензионным договором на приобретение Заказчиком прав использования на Систему.

2. КРИТЕРИИ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

Заявка квалифицируется как гарантийный случай, если соответствует всем описанными ниже критериями:

- предоставлено точное описание внешних признаков проблемы и поясняющий снимок (снимки) экрана, лог-файлы Системы (…\tomcat\logs), а также, описание функциональности Системы, противоречащей заявленной Исполнителем, с указанием ожидаемой корректной работы;
- событие, при котором поведение Системы не соответствует стандартному, описанному в руководстве пользователя и администратора для версии, используемой Заказчиком;
- событие связано с функциональностью типовой конфигурации Системы, входящей стандартный функционал Системы, заявленный Правообладателем;
- событие может быть воспроизведено Исполнителем на тестовом экземпляре типовой конфигурации Системы версии, используемой Заказчиком;
- событие не является результатом некорректных действий сотрудников Заказчика или третьих лиц;
- событие не связано с неисправностями, возникающими вследствие сбоев на линиях связи, включая и внутренние сети Заказчика.

3. ОПИСАНИЕ ПРИОРИТЕТОВ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

Каждой заявке, зарегистрированной в системе Service Desk Исполнителя (https://sdtezis.haulmont.com/app/), присваивается «Приоритет». Приоритет зависит от степени воздействия запроса на бизнес-процессы Заказчика и срочности его решения. Приоритет влияет на время реакции и время обработки заявки специалистами технической поддержки Системы.

При оформлении новой заявки система Service Desk по умолчанию задает ей «Низкий» приоритет, но Заказчик может его изменить. Однако, если заданный приоритет заявки не соответствует описанным ниже критериям, то специалисты технической поддержки меняют приоритет, с обязательным уведомлением Заказчика.

Приоритеты заявок:

- **Критичный**
  Ситуация, которая приводит к невозможности дальнейшей эксплуатации Системы на рабочем сервере в целом или основных ее блоков. Например: ошибка на странице логина, ошибка при выполнении шага по бизнес-процессу, если процесс должен выполняться ежедневно.

- **Высокий**
  Ситуация, при которой Система на рабочем сервере остается в целом работоспособна, но одна (или несколько) ее функций работает некорректно, либо выполнение данной функции пользователем существенно затруднено, а также нет возможности обойти не работающую функциональность для получения аналогичного результата.

- **Средний**
  Ситуация, при которой Система остается в целом работоспособна, но одна (или несколько) ее функций работает некорректно, либо выполнение данной функции пользователем затруднено, но при этом существует возможность обойти не работающую функциональность для получения аналогичного результата. Ситуация, при которой возникшие ограничения не отражены в документации или в иных информационных материалах по системе ТЕЗИС.

- **Низкий**
  Мелкие исправления, улучшения, которые не влияют на работоспособность Системы, а также пожелания и рекомендации по оптимизации Системы Заказчика.

4. СРОКИ РЕАКЦИИ И РЕШЕНИЯ

Реакцией на заявку, классифицированную, как Гарантийный случай (далее «Гарантийная заявка»), является назначение ответственного сотрудника технической поддержки, о чем система автоматически информирует Заказчика.

Гарантийная заявка считается решеной и все необходимые работы по гарантийному случаю Исполнителем выполнены, как только ответственный сотрудник Исполнителя передает пакет исправлений или новую версию Системы, в которую включено решение по заявке Заказчика.

Для каждой зарегистрированной Гарантийной заявки система Service Desk автоматически рассчитывает плановое время реакции и решения, которое зависит от приоритета заявки.

Если Заказчик имеет право только на получение гарантийной технической поддержки или подтверждает, что заявка должна обрабатывается по правилам и срокам гарантийного случая, то сроки реакции и решения Гарантийной заявки определяются в следующем порядке:

Приоритет заявки / **Услуга**	**Критичный** рабочих часов	**Высокий** рабочих часов	**Средний** рабочих часов	**Низкий** рабочих часов
Реакции	8	16	40	60
Решения	32	В рамках новой версии Системы*	В рамках новой версии Системы*	В рамках новой версии Системы*

* Исполнитель в течение 40 рабочих часов с момента регистрации Гарантийной заявки принимает решение в рамках какой из следующих версий Системы она будет, а также сроки выхода данной версии, о чем обязательно уведомляет Заказчика.

5. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ГАРАНТИЙНЫХ СЛУЧАЕВ

Заявка может быть подана через систему Service Desk Исполнителя (https://sdtezis.haulmont.com/app/) или по электронной почте (sd@tezis-doc.ru) с обязательными данными для обратной связи (ФИО, должность сотрудника, контактный телефон, адрес эл. почты). Обращения в службу поддержки, поданные другими способами (телефон, мессенджеры), не регистрируются и не являются основанием для регистрации и обработки обращения.

Сервисы Исполнителя для подачи заявок доступны 24 часа 7 дней в неделю (24*7). Специалисты технической поддержки проводят обработку и работу с поступившими заявками в будние дни в период с 08:00 до 18:00 (МСК).

Заявка Заказчика регистрируется в системе Service Desk и ей присваивается регистрационный номер, который вместе со ссылкой на саму заявку направляется Заказчику электронным письмом. Регистрационный номер служит идентификатором, по которому можно получить историю обработки и текущее состояние заявки.

Если в ходе разбора заявки Исполнителем будет определено, что она полностью или частично не удовлетворяет критериям гарантийного случая (подробнее п.2 данного положения), то работы по заявке могут быть проведены только в рамках действующего договора технической поддержки или договора на услуги, заключенного между Сторонами, полностью за счет Заказчика. Если Заказчик имеет право только на получение гарантийной технической поддержки, то заявка закрывается с соответствующим комментарием.

Если в ходе разбора заявки Исполнителем будет определено, что она полностью соответствует критериям гарантийного случая, а также зарегистрирована в период срока действия гарантийной поддержки Заказчика, то Исполнитель обязуется в установленные сроки (подробнее п.4 данного положения) и за свой счет обработать и устранить выявленные замечания к Системе.

Исполнитель принимает решение в какую из будущий новых версий Системы, согласно приоритету заявки и имеющемуся плану релизов, будет включено решение заявки, а также определяет сроки выхода новой версии Системы. В рамках заявки в Service Desk уведомляет Заказчика и переводит заявку в статус «Ожидает обновления».

Если Заказчик имеет действующий договор на оказание услуг по технической поддержке Системы и считает необходимым получить решение по Гарантийной заявке раньше, чем обозначенные Исполнителем сроки, то Гарантийная заявка может быть обработана в соответствии со сроками, указанными в данном договоре, при этом понесённые трудозатраты Исполнителя на решение данной заявки в полном объеме оплачиваются Заказчиком.

Как только ответственный сотрудник Исполнителя передает пакет исправлений или новую версию Системы, в которую включено решение по Гарантийной заявке Заказчика, все необходимые работы Исполнителем считаются выполненными в полном объеме, а заявка переводится в статус «Решена».