Соглашение о технической поддержке ПО

Версия № 1.0

Действует с «29» июля 2024 года

Настоящее Соглашение о технической поддержке ПО (далее - «Соглашение») является дополнением к Партнерскому Договору (далее - «Договор»), который может быть заключен между Партнером и Обществом с ограниченной ответственностью «Ньюком Дистрибьюшн» (далее – «Компания») (совместно - «Стороны») в любой форме. В случае противоречия между Договором и Соглашением, условия Соглашения имеют преимущественную силу.

1. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ
   1. Первой линией технической поддержки является техническая поддержка Партнера. Вопросы, по которым обращения Пользователей обрабатываются первой линией технической поддержки, указаны в п.1.5. настоящего Соглашения.
   2. Второй линией технической поддержки является техническая поддержка Компании. Вопросы, по которым обращения Пользователей обрабатываются второй линией технической поддержки Компании, указаны в п 1.6. настоящего Соглашения.
   3. Техническая поддержка Партнера осуществляет первичный прием и регистрацию всех обращений Пользователей по вопросам функционирования ПО с присвоением обращениям регистрационного номера.
   4. Партнер гарантирует и обеспечивает соблюдение установленным настоящим Соглашением порядка и сроков регистрации, обработки и передачи обращений Пользователей на вторую линию технической поддержки Компании.
   5. Перечень обращений, решаемый первой линией технической поддержки Партнера включает в себя всю информацию о статусе работы Оборудования и настройках, которые доступны Партнеру через Личный кабинет:

* Проверка статуса работы Оборудования (в сети/не в сети), туннеля до сервера Партнера (работает/не работает), статуса работы серверных ресурсов Партнера и ПО (активен/не активен).
* Проверка уровней сигнала приема на Оборудовании.
* Проверка наличия и работоспособности проводного WAN подключения на Оборудовании, настройка интерфейса.
* Настройка перенаправления портов.
* Включение/отключение DHCP.
* Проверка скорости передачи данных.
* Выделенные IP.
* Статус работы VPS “суммирующего сервера”.
* Проверка наличия, подключенного по LAN периферийного оборудования Партнера (Пользователя) и наличия на нем трафика.
* Настройка правил ограничения скорости предоставляемого доступа в интернет в зависимости от времени суток.
* Настройка и статус работы VPN туннелей и маршрутизации.
* Удаленная перезагрузка Оборудования.
* Прочие данные телеметрии и настроек, выводимые в Личном кабинете.
* Консультирование по общим вопросам функционирования, возможностей применения, рекомендаций по стандартной установке и использованию Оборудования.
  1. Перечень обращений, решаемый второй линией технической поддержки Компании:
* Диагностика и консультирование Партнера в письменной или устной форме по настройке ПО для работы с программным обеспечением Партнера (Пользователя) (сторонним программным обеспечением). Несовместимость ПО со сторонним программным обеспечением Партнера (Пользователя) не является ошибкой или недостатком ПО. В случае обнаружения несовместимости ПО Компания по запросу Партнера вправе произвести диагностику несовместимости и если при диагностике выяснится, что проблема требует глубокий анализ и доработки, Компания осуществляет данный анализ и доработки на возмездной основе путем заключения дополнительного соглашения Сторонами.
* Обновления ПО, связанные с исправлением ошибок и/или поддержанием работоспособности ПО, указанные обновления ПО входят в стоимость ПО по Договору, и осуществляются Компанией без предоставления отдельного экземпляра ПО.
* Настройка доступов к ПО в Личном кабинете Партнера.
* Решение вопросов, связанных с падением скорости передачи данных, не являющихся следствием низкого сигнала сети связи операторов подвижной радиотелефонной связи или неработоспособности / ограниченной работоспособности серверных ресурсов Партнера.
* Поддержка Партнера при нестандартной настройке L2/L3 туннелей. При этом Партнер соглашается с тем, что скорость передачи данных с использованием туннелирования может быть значительно ниже и не соответствовать ожиданиям Партнера (Пользователя). Для эффективного использования туннелей L2/L3 рекомендуется обратиться во вторую линию службы поддержки, с целью получить актуальный перечень поддерживаемых туннелей и помощь в настройке туннелей.
* Настройка, обеспечение работоспособности и функционирования аппаратных мощностей (VPS), предоставленных с целью использования пользователями ПО через удаленный доступ (в том числе, с целью тестирования, оптимизации и организации функционирования ПО).
* Исправление ошибок в рамках существующих или новых версий ПО.

1. ПРИОРИТИЗАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Стороны договорились использовать три приоритета обращений:

* 1. блокирующий - если наблюдается полная неработоспособность ПО;
  2. критический - если наблюдается частичная кратковременная неработоспособность ПО;
  3. базовый - обращения по иным вопросам, связанным с функционированием ПО, не попадающие под приоритет «блокирующий» и «критичный».

1. ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ ПЕРВОЙ ЛИНИЕЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
   1. Партнер осуществляет обработку и решение обращений в соответствии с условиями настоящего Соглашения.
   2. Если тип зарегистрированного Партнером обращения включен в перечень, указанный в п.1.6. настоящего Соглашения, либо по результатам обработки Партнером обращение не решено силами первой линии технической поддержки в срок, установленный регламентами Партнера, такое обращение передается Партнером для решения на вторую линию технической поддержки Компании.
   3. По всем иным обращениям, не указанным в п.1.6. настоящего Соглашения, Компания вправе проводить исследование и приложить разумные усилия для решения таких обращений, но не гарантирует их успешного решения, равно как оставляет за собой право отказать в решении такого обращения, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях, если обращение не связано с функционированием ПО, либо подразумевает под собой необходимость реализации нестандартной схемы функционирования и применения ПО для его решения.
   4. В случае необходимости передачи обращения на вторую линию технической поддержки в соответствии с пп. 3.2 и 3.3 настоящего Соглашения, Партнер обязан собрать и передать Компании по согласованным в соответствии с разделом 8 настоящего Соглашения каналам связи максимально полную информацию по такому обращению, в том числе в обязательном порядке должны быть указаны:
      1. наименование, серийный номер и адрес Места установки Оборудования с установленным экземпляром ПО;
      2. время получения и регистрации первой линией технической поддержки обращения;
      3. полное описание проблемы, включая наблюдаемые параметры работы ПО;
      4. используемые специфические требования по настройке сетевой инфраструктуры Партнера (Пользователя), если таковые имеются;
      5. приоритет обращения, определенный в соответствии с разделом 2 Соглашения;
      6. перечень произведенных силами первой линией технической поддержки действий в целях решения обращения;
      7. ФИО и контактные данные сотрудника Партнера, сопровождающего обращение Пользователя.
2. ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ ВТОРОЙ ЛИНИЕЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
   1. Временем регистрации обращения второй линией технической поддержки считается время получения Компанией от Партнера в полном объеме обязательной информации по обращению в соответствии с п.3.4 настоящего Соглашения. В случае непредоставления/несвоевременного и/или неполного предоставления Партнером информации в соответствии с п.3.4. настоящего Соглашения, либо иной информации, необходимой для решения обращения согласно разделу 7 Соглашения, такое обращение не подлежит регистрации Компанией и не принимается Компанией для решения.
   2. Время реагирования на обращение (начало работы с обращением второй линией технической поддержки и отправка первой линии технической поддержки информации о предварительном времени решения обращения), зависит от приоритета обращения:
      1. Для обращений с приоритетом «блокирующий» - 2 (два) часа в рабочее время (с 8:00 до 21:59 по московскому времени с понедельника по пятницу и в иные рабочие дни в соответствии с законодательством РФ), 6 (шесть) часов в иное время.
      2. Для обращений с приоритетом «критический» - 4 (четыре) часа в рабочее время (с 8:00 до 21:59 по московскому времени с понедельника по пятницу и в иные рабочие дни в соответствии с законодательством РФ), 8 (восемь) часов в иное время.
      3. Для обращений с приоритетом «базовый» - 8 (восемь) часов в рабочее время (с 8:00 до 21:59 по московскому времени с понедельника по пятницу и в иные рабочие дни в соответствии с законодательством РФ).
   3. После регистрации обращения и в пределах установленного п.4.2. настоящего Соглашения времени реагирования Компания проводит анализ заявленной Пользователем неисправности, используя, в том числе по необходимости удаленное подключение к ПО; удаленное подключение к серверным ресурсам Партнера (если применимо); привлекая сотрудников Партнера, оказывающих услуги первой линии технической поддержки. В случае необходимости привлечения Компанией сотрудника Партнера, Партнер гарантирует и обеспечивает взаимодействие такого сотрудника с Компанией.
   4. По результатам проведенного анализа заявленной неисправности в соответствии с п. 4.3. настоящего Соглашения Компания направляет Партнеру по согласованным в соответствии с разделом 8 настоящего Соглашения каналам связи уведомление о решении по обращению (обязательство Компании по оказанию услуги считается исполненным).
   5. Если по результатам проведенного Компанией анализа заявленной неисправности установлено, что причиной обращения является неработоспособность/некорректная работа серверных ресурсов Партнера, обращение с результатами анализа и рекомендуемыми действиями возвращается Компанией в первую линию технической поддержки Партнера для его решения.
   6. В случае неоднократных (более пяти раз в Отчетный период) и умышленных нарушений со стороны Партнера порядка обработки обращений, в том числе немотивированная передача обращений на вторую линию технической поддержки, Компания вправе приостановить или отказаться от оказания услуг технической поддержки в порядке, установленном настоящим Соглашением без каких-либо штрафных санкций или изменения стоимости предоставляемого Сервиса и Услуг.
3. ВРЕМЯ ПРОСТОЯ
   1. Стороны договорились для обращения с приоритетом «блокирующий» временем простоя считать период с момента регистрации обращения второй линией технической поддержки в соответствии с п.4.1. настоящего Соглашения до момента решения и исчислять его в часах и минутах (например, 1 час 30 минут или 1 и 30/60 часа или 1,5 часа).
   2. Стороны договорились не считать временем простоя:
      1. время на регистрацию и реагирование на обращения с приоритетом «критический» и «базовый»;
      2. время непредоставления/несвоевременного и/или неполного предоставления Партнером информации, необходимой для решения обращения согласно разделу 7 Соглашения;
      3. сбои в сетях связи операторов подвижной радиотелефонной связи, сим-карты которых установлены в Оборудовании, а также подключенные в Оборудование сторонние операторы фиксированной связи, так как не являются неисправностью ПО;
      4. время проведения Компанией ремонтных и/или профилактических работ;
      5. несоответствие серверных ресурсов Партнера требованиям, указанным в Соглашении о требованиях к серверным ресурсам Партнера для корректной работы ПО, в том числе их недоступность, ограниченная или полная неработоспособность;
      6. время доставки Оборудования на замену до Места установки.
   3. Случаи неработоспособности ПО, вызванные виновными действиями/бездействиями Партнера (Пользователя), которые, в том числе включают в себя: нарушение требований к работе серверных ресурсов Партнера; направленное физическое воздействие, изменение в настройках сетевой инфраструктуры Партнера и т.д., не являются гарантийными, не подпадают под действие настоящего Соглашения и не являются временем простоя.
   4. Компания вправе проводить ремонтные и профилактические работы, в связи с которыми предоставление ПО и/или Услуг могут быть приостановлены на срок, не превышающий 4-х (четырех) часов в течение Отчетного периода (месяца), при условии уведомления Партнера за 3 (три) рабочих дня до даты проведения таких работ.
   5. Время простоя по каждому зафиксированному случаю неработоспособности, начиная с 00 часов 00 минут (по московскому времени) 1-го числа и заканчивая 23 часами 59 минутам (по московскому времени) последнего дня календарного месяца, суммируется для определения суммарного времени простоя, которое рассчитывается индивидуально для каждого экземпляра ПО.
4. ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ УСЛУГИ
   1. Компания обязуется обеспечить Партнеру такой уровень качества оказания услуги, при котором суммарное время простоя для каждого экземпляра ПО не может превышать 30 (тридцать) часов за прошедший Отчетный период.
5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ И РЕСУРСОВ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ РАБОТЫ ПО
   1. Компания вправе запрашивать у Партнера информацию, необходимую для решения обращений, поступивших на вторую линию технической поддержки, а именно: особенности установки и эксплуатации Оборудования с установленным экземпляром ПО, подробное описание проблемы, результаты анализа ситуации специалистами Партнера, включая первую линию технической поддержки и специалистов, ответственных за работоспособность серверных ресурсов Партнера.
   2. Компания вправе предложить Партнеру для обработки обращения, переданного на вторую линию технической поддержки, организовать выезд специалистов Компании с целью решения обращения непосредственно на Месте установки.
   3. С целью повышения уровня качества услуги технической поддержки Компания вправе не чаще одного раза в Отчетном периоде запрашивать у Партнера выгрузку статистики обращений по работе ПО, решенных силами первой линии службы поддержки.
   4. Компания вправе предоставлять информацию и инструкцию по работе ПО, скрипты для решения наиболее частых обращений по работе ПО, информацию о функциональных возможностях Личного кабинета, а также провести обучение сотрудников первой линии технической поддержки Партнера.
6. КАНАЛЫ СВЯЗИ И КОНТАКТНЫЕ ДЛЯ ПЕРЕДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ
   1. Стороны назначают контактных лиц, по одному от каждой из Сторон для взаимодействия по вопросам качества услуги.
   2. Информация о контактных лицах и перечень способов связи в соответствии с п. 8.1. настоящего Соглашения согласовываются и предоставляются Сторонами по указанным в Договоре адресам электронной почты.
7. ОПИСАНИЕ ПАРАМЕТРОВ ШТАТНОГО ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПО
   1. Личный кабинет доступен при входе с российских IP адресов.
   2. В Личном кабинете осуществляется авторизация по логину и паролю для активированных учетных записей.
   3. Функционируют разделы Личного кабинета:

* Страница со списком Оборудования.
* Страница настройки Оборудования.
* Страница с информацией об объеме используемого трафика.
  1. В Личном кабинете отображаются ключевые данные и работает ключевой функционал:
* Статус Оборудования (в сети / не в сети).
* Уровни силы приемов сигналов на Оборудовании.
* Уровни качества приемов сигналов на Оборудовании.
* Работает функционал измерения скорости speedtest.
* Наличие и статус работы WAN подключения.
* Включение/выключение DHCP.
* Настройка подсети на LAN.
* Информация об IP.
* Удаленная перезагрузка активного Оборудования.