

Стандарт гарантийной поддержки системы (Стандарт)

версия 1 от 01.02.2024

г. Москва

1. Условия предоставления Клиентской поддержки

- (1) Настоящие условия регламентируют порядок действий, сроки и иные моменты, связанные с предоставлением клиентской поддержки программ для ЭВМ, правообладателями которых является Непубличное акционерное общество «Право.ру» (АО «Право.ру»).

2. Сокращения и термины

- (1) **АО «Право.ру», Исполнитель** - Непубличное акционерное общество «Право.ру», правообладатель (лицензиар) программ для ЭВМ Case.one, Bot.one, Doc.one.
- (2) **Администратор** - лицо, идентифицируемое через учетную запись этого лица, для которого предусмотрены специальные права на действия в Системе, расширенные по сравнению с правами Пользователей.
- (3) **База данных (БД)** – совокупность связанных между собой таблиц, содержащих информацию о различных объектах или событиях Системы.
- (4) **Заказчик** – лицо, использующее программу для ЭВМ на законных основаниях (лицензиат) – уполномоченные работники или иные представители соответствующего юридического лица.
- (5) **Инцидент** – некорректная работа ПО, результатом которой является неработоспособность функционала, описанного по ссылке:
 - <https://help.case.one> для Case.one
 - <https://help.bot.one> для Bot.one
 - <https://help.doc.one> для Doc.one
- (6) **Клиентская поддержка** - мероприятия, осуществляемые Исполнителем в установленных им пределах и объемах для обеспечения функционирования

Системы, включая поддержку Пользователей по вопросам использования Системы.

- (7) **Логи** – это записи или отчеты, содержащие информацию о событиях, происходящих в Системе или программном обеспечении.
- (8) **Обновление Системы** – предоставление Заказчику и (или) установка на оборудовании Заказчика новой версии ПО.
- (9) **Обращение** – просьба о восстановлении работоспособности Системы/функций Системы, запрос доступа к Системе/функциям Системы, информационный запрос по работе Системы, рекомендация по совершенствованию Системы, поступившие в письменной, устной или электронной форме.
- (10) **ПО (Программное обеспечение), Система, программа для ЭВМ** – программы для ЭВМ Case.one, Bot.one, Doc.one, исключительные права на которые принадлежат АО «Право.ру».
- (11) **Пользователь** – все пользователи Системы с ролью, отличной от роли «Администратор».
- (12) **Приоритет обращения** – категория, присваиваемая Обращению на основании данных о важности и срочности. Перечень (система) приоритетов указан в пункте 2 раздела 5 Стандарта.
- (13) **Сервер приложений** – это программное обеспечение, которое предоставляет среду для развертывания и выполнения веб-приложений. Обеспечивает взаимодействие между клиентскими устройствами и базами данных, а также управляет бизнес-логикой и обработкой запросов от клиентов.

3. Перечень сервисов, предоставляемых в рамках Клиентской поддержки

- (14) **Срок воспроизведения / выявления причины** – время, которое требуется Исполнителю для проверки Обращения и выяснения причины возникновения Инцидента.
 - (15) **Срок реакции** – время отклика Исполнителя на Обращение.
 - (16) **Срок решения** – время полного решения Инцидента или удовлетворения запроса, или время до полного обоснованного отказа от решения Инцидента или удовлетворения запроса.
 - (17) **СКП** – служба клиентской поддержки Исполнителя.
 - (18) **AD авторизация** – это процесс проверки подлинности Пользователей и предоставления им доступа к ресурсам в сети на основе данных, хранящихся в Active Directory (AD).
- (1) Исполнитель предоставляет Заказчику Клиентскую поддержку ПО следующим образом:
- A. Прием и регистрация Исполнителем Обращений Заказчика следующих типов:
 - сообщение об Инциденте;
 - запрос на консультацию.
 - B. Проведение работ по устранению Инцидента в соответствии с разделом 5 Стандарта.
 - C. Консультирование – предоставление Исполнителем по запросу Заказчика консультаций:
 - по функциональным возможностям ПО;
 - по конкретным вопросам эксплуатации ПО.
 - D. Обновление Системы.

4. Форма Обращения в службу клиентской поддержки

- (2) Ответ на Обращение Заказчика осуществляется одним из следующих способов:
- по электронной почте;
 - по телефону.
- (1) При Обращении в СКП (по телефону/ по электронной почте/ посредством чат-бота Системы) Заказчику необходимо предоставить следующие данные:
- Email Пользователя (логин, если используется AD авторизация);
 - Наименование и версия программы для ЭВМ;
 - Ссылка на инстанс продукта (url-адрес Case.one/Bot.one/Doc.one). Этот адрес можно взять из строки браузера (открыть программу для ЭВМ и скопировать ссылку);
 - Версия используемого интернет-браузера;
 - Дата и время возникновения Инцидента;
 - Описание действия (что Пользователь выполнял, что ожидал получить);
 - Скриншоты;
 - Логи (при необходимости).

5. Условия и уровень обслуживания

- (1) СКП Исполнителя принимает и регистрирует Обращения согласно параметрам, указанным в Таблице 1.

Таблица 1

Параметр	Значение параметра
Время приема Обращений	В рабочие дни с 09.00 до 18.00 по телефону (по московскому времени с понедельника по пятницу, исключая праздничные и выходные дни Российской Федерации). Круглосуточно по электронной почте, в чат-боте.

Время работы по Обращениям	Работа по Обращениям производится в рабочие дни с 09.00 до 18.00 (по московскому времени).
Контакты	E-mail СКП Case.one: support_caseone@pravo.tech E-mail СКП Bot.one: support_formone@pravo.tech E-mail СКП Doc.one: support_docone@pravo.tech Телефон: 8 800 700-02-01

- (2) При проведении работ по Обращениям (Инцидентам) СКП Исполнителя руководствуется системой приоритетов согласно Таблице 2.

Таблица 2

Приоритет обращения	Степень важности	Описание, пример
1	Критичная	Ошибка является стоп-фактором для дальнейшей эксплуатации Системы, обходной путь невозможен (например, полная недоступность Системы).
2	Высокая	Некорректная работа определенного функционального блока Системы при сохранении работоспособности Системы в целом, обходной путь невозможен.
3	Средняя	Некорректная работа определенного блока функциональности Системы при сохранении работоспособности Системы в целом, имеется обходной путь, требующий значительных трудозатрат со стороны Пользователя.
4	Низкая	Некорректная работа определенного блока функциональности Системы при сохранении работоспособности Системы в целом, имеется удобный обходной путь. Частичное нарушение функционирования Системы, препятствующее работе неключевого функционала.

- (3) Все поступающие Обращения фиксируются и каждому из них присваивается номер (тикет), на основании которого осуществляется контроль за разрешением запроса и ведется статистика Обращений Пользователей Системы.
- (4) В Таблице 3 установлены сроки работы над Инцидентом (уровень обслуживания) в соответствии с присвоенным согласно Таблице 2 Приоритетом обращения.

Таблица 3

Приоритет обращения	Срок реакции	Срок воспроизведения / выявления причины	Срок решения
1	2 рабочих часа	3 рабочих часа	3 рабочих дня
2	4 рабочих часа	3 рабочих дня	15 рабочих дней
3	6 рабочих часов	10 рабочих дней	90 рабочих дней
4	8 рабочих часов	15 рабочих дней	120 рабочих дней

- (5) Срок воспроизведения/выявления причины и Срок решения могут быть увеличены в случае непредставления Заказчиком необходимой информации и невозможности подключения к серверам Заказчика через «Удаленный рабочий стол» (RDP) в случае, если Система установлена на оборудовании Заказчика.
- (6) В случае, если по Обращению Заказчика был предоставлен обходной путь решения запроса, Исполнитель вправе снизить приоритет до следующего, согласно Таблице 2, и установить сроки работы над ним согласно Таблице 3.

(7) Срок воспроизведения/выявления причины и Срок решения рассчитываются с даты предоставления Заказчиком необходимой информации.

6. Срок в течение которого предоставляется Клиентская поддержка

(1) Стандарт вступает в силу с даты подписания акта предоставления прав использования соответствующей программы для ЭВМ и действует в течение срока на который предоставлено право использования соответствующей программы для ЭВМ.

7. Ограничения

(1) В рамках Стандарта предусмотрено предоставление только тех сервисов, которые указаны в разделе 3 настоящего Стандарта.

(2) Во избежание сомнений АО «Право.ру» сообщает, что в рамках Стандарта **не осуществляется:**

- поддержка работы иного используемого Заказчиком программного обеспечения (операционных систем, систем управления базами данных и прочих программ и систем, установленных на оборудовании и рабочих местах Заказчика/Пользователя, а также находящегося за пределами ответственности Исполнителя);
- Мониторинг и анализ работы иного используемого Заказчиком программного обеспечения, выявление и устранение проблем в работе такого программного обеспечения;
- Резервное копирование данных и восстановление иного используемого Заказчиком программного обеспечения в случае сбоев;
- Оптимизация и настройка производительности иного используемого Заказчиком программного обеспечения;

- установка программного обеспечения, не предусмотренного условиями договора;
 - доработка Системы под индивидуальные требования Заказчика, написание дополнительных скриптов, интеграция Системы со сторонними программными продуктами.
- (3) Уровень обслуживания Исполнителем не гарантируется в случае, когда неработоспособность Системы была прямо или косвенно вызвана:
- причинами, находящимися за пределами разумного контроля Исполнителя, включая, но не ограничиваясь: изменения нормативных актов, войны, вооруженные конфликты, терроризм, пожар, наводнение, эпидемии, недоступность или нарушение функционирования телекоммуникационных сетей и оборудования третьих лиц, нарушения работы транспорта, сетевые атаки или несанкционированный доступ, сбои программного обеспечения, разработанного третьими лицами, невозможность получения расходных материалов, электроэнергии и других необходимых для обеспечения работоспособности Системы ресурсов;
 - неработоспособностью телекоммуникационных сетей Заказчика;
 - ликвидацией аварийных ситуаций, которые вызваны обстоятельствами непреодолимой силы;
 - действиями самого Заказчика или уполномоченных им лиц, включая несанкционированное изменение Системы Заказчиком;
 - отказами программного обеспечения и коммуникационного оборудования, являющегося собственностью или арендуемого Заказчиком, непосредственно влияющего на работоспособность Системы;
 - направленными DDOS-атаками и другими подобными воздействиями на сеть Заказчика.
- (4) Исполнителем осуществляется поддержка текущей и предыдущей версии Системы.

(5) Настоящий Стандарт не действует в случае обнаружения и подтверждения факта проблем на стороне Заказчика (включая но не ограничиваясь):

- с функционированием кастомных скриптов (скрипт, который разработан и настроен Пользователем или разработчиком для выполнения определенных задач или автоматизации определенных процессов внутри ПО);
- с конфигурацией окружения (операционной системой, версиями и настройкой программных компонентов, сетевыми настройками, доступом к ресурсам и другими параметрами, которые могут влиять на работу Системы);
- потеря данных в Системе, вызванная действиями Пользователей.

8. Предоставление Заказчиком Исполнителю информации для обеспечения Исполнителем Клиентской поддержки

(1) Для обеспечения возможности качественной поддержки Исполнителем в рамках Стандарта, Заказчик обязуется при Обращении в СКП Исполнителя предоставить следующее:

- необходимое техническое и программное обеспечение если такое программное обеспечение предусмотрено условиями Договора;
- необходимое сетевое взаимодействие путем подключения к серверам Заказчика через «Удаленный рабочий стол» (RDP) в случае, если Система установлена на оборудовании Заказчика;
- резервную копию БД, сделанную не ранее чем за одну неделю до Обращения в случае, если Система установлена на оборудовании Заказчика, либо возможность создать учетную запись специалисту СКП, в случае, если Система развернута на оборудовании Исполнителя;
- развернутый тестовый контур (на основе резервной копии) с полным доступом к такому тестовому контуру с предоставленным уровнем доступа: к БД, к логам, к Серверу приложений (применимо в случае, если Программа для ЭВМ установлена на оборудовании Заказчика).

- возможность Исполнителю осуществлять Обновление Системы на актуальную на текущий момент времени версию не реже одного раза в квартал.
- (2) Представители Заказчика осуществляют техническое и организационное сопровождение Системы, в том числе:
- самостоятельно консультируют конечных Пользователей Системы по вопросам настроенных бизнес-процессов и осуществляют контроль за их действиями;
 - обращаются в Службу клиентской поддержки Исполнителя;
 - осуществляют регулярное резервное копирование серверов и БД (в случае установки Системы на оборудовании Заказчика);
 - осуществляют администрирование и мониторинг среды (оборудование, сетевое окружение, операционная система серверов), в которой развернута Система (в случае установки Системы на оборудовании Заказчика).

9. Порядок изменения условий Стандарта

Исполнитель вправе изменить условия настоящего Стандарта в одностороннем порядке путем обновления его содержания и публикации новой редакции.

На отношения, возникшие и не прекращенные до публикации обновленной редакции Стандарта, распространяется действие его новых условий.

Заказчик обязан самостоятельно отслеживать изменения условий и публикацию новой редакции Стандарта и несет риск неознакомления с ними.