

1. Общие положения

- 1.1. Техническая поддержка оказывается ООО «СИТИС» лицензиатам (пользователям) программных продуктов "СИТИС" (далее Программы), приобретенным в соответствии с лицензионным договором.
- 1.2. Техническая поддержка пользователей-юридических лиц выполняется по запросам штатных сотрудников этих организаций.
- 1.3. Техническая поддержка для бесплатных программ продуктов или программ с бесплатной лицензией не осуществляется. ООО «Ситис» может выполнять техническую поддержку бесплатных программ и лицензий по своему усмотрению.
- 1.4. Технической поддержки осуществляется по рабочим дням с 10 до 17 часов по времени г. Екатеринбурга.
- 1.5. Техническая поддержка осуществляется только по заявкам, присланным в течение срока действия лицензии.
- 1.6. Техническая поддержка ранее приобретенных программ с неограниченной лицензией не осуществляется, так как в соответствующих лицензионных договорах не было обязательства выполнения технической поддержки по данному регламенту. Для получения технической поддержки нужно осуществить переход на одну из текущих форм лицензий.

2. Объем технической поддержки

- 2.1. В зависимости от решаемых задач техническая поддержка подразделяется на уровни:
 - 2.1.1. **Уровень 1** – Исправление выявленных пользователями ошибок в Программе, в том числе в исполняемых файлах, дистрибутивах, системе лицензирования, документации пользователя, технических руководствах, методических документах, стандартах организации.
 - 2.1.2. **Уровень 2** - Экспертная помощь пользователям в анализе достоверности выполненных расчетов (верификации расчетов), когда пользователь не может найти ошибку в исходных данных.
 - 2.1.3. **Уровень 3** – Консультации пользователей по вопросам выполнения расчетов в программе, по составлению исходных данных для расчета
- 2.2. В составе технической поддержки не выполняется обучение пользователей по работе с программой, по применению результатов программы при проектировании, экспертизе и в других подобных вопросах. Обучение работе с программой является отдельной платной услугой, выполняемой ООО «Ситис».
- 2.3. В составе технической поддержки не рассматриваются вопросы, полученные пользователем от третьих лиц. Если пользователь не может ответить третьему лицу на вопрос по программе после изучения документации, нормативных и методических документов, то в техническую поддержку должен быть задан вопрос по соответствующей теме пользователем от своего имени.
- 2.4. В составе технической поддержки не рассматриваются запросы третьих лиц, не основанные на положения нормативных документов и обязательных к применению национальных стандартов. В том числе, не рассматриваются запросы на предоставление сертификатов (в том числе заключений и подобных документов) на программу, без указания ссылки на нормативный документ, в соответствии с которым требуется сертификация, и ссылки на документ (части документа), на соответствие которым должна быть выполнена сертификация.

3. Порядок оказания технической поддержки Уровня 1 и Уровня 2

- 3.1. Техническая поддержка Уровня 1 и Уровня 2 выполняется после получения заявки и необходимых исходных данных от пользователя программы, являющимся Лицензиатом или сотрудником (представителем) Лицензиата, с указанием данных, приведенных в настоящем регламенте.
- 3.2. Заявка направляется на электронный адрес support@sitis.ru
- 3.3. Ответ по заявке и текущая переписка специалистов технической поддержки направляется на адрес электронной почты, с которого пришла заявка

- 3.4. Специалисты технической поддержки могут обращаться с уточняющими запросами на телефонные номера, указанные в заявке, а также на контактные данные Лицензиата, указанные при приобретении лицензии.
- 3.5. Служба технической поддержки направляет сообщение о принятии или непринятии запроса на поддержку Уровня 1 или Уровня 2 на адрес электронной почты пользователя в течение 3 рабочих дней. При сообщении о том, что заявка не принята к рассмотрению указываются причины, также указываются ссылки на номера пунктов настоящего регламента.
- 3.6. Служба технической поддержки направляет ответ на запрос в срок не более 30 (тридцати) рабочих дней.
- 3.7. Как правило, срок подготовки ответа составляет не более пяти рабочих дней. Большой срок (тридцать рабочих дней) указан в предыдущем пункте на случай отпуска ключевого сотрудника, болезни и подобных временных обстоятельств.
- 3.8. Перед обращением в Службу технической поддержки пользователю необходимо изучить доступную информацию по возникшему вопросу в документации, руководствах. Если вопрос уже рассматривался, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на соответствующий запрос и ответ по нему.
- 3.9. При подаче запроса пользователь должен оформить его согласно следующим правилам:
 - 3.9.1. В письме должна быть указана программа, при работе с которой возникли вопросы, а также версия программы, включая номер сборки – «build». Номер версии (можно посмотреть в меню «Справка» - «О программе».
 - 3.9.2. В письме должен быть указана информация о Лицензиате - фамилия, имя отчество для физического лица и индивидуального предпринимателя, название организации для юридического лица.
 - 3.9.3. В письме должна быть указана информация о пользователе программы, составившем вопрос – фамилия, имя, (при желании отчество), должность, отношение к Лицензиару (например, сотрудник, привлеченный специалист по договору подряда на выполнение расчета, «мне дали попользоваться программой» и т.п.), контактные данные (номер телефона для связи). В дальнейшем все уточняющие переговоры будут вестись с этим специалистом.
 - 3.9.4. В письме должна быть указана дата составления запроса.
 - 3.9.5. В письме должно быть приведено подробное и понятное описание проблемы.
 - 3.9.6. В письме должно быть предположение пользователя о причинах проблемы – ошибка программы, ошибка в исходных данных, ошибка или отсутствие информации в документации и другие подобные причины.
 - 3.9.7. В письме должно быть понятно, как пользователь проверил, что указанная проблема относится не к исходным данным, а к программе.
 - 3.9.8. Если при работе с программой возникает ошибка, нужно прислать скриншот окна программы при возникновении ошибки и файл, при работе с которым произошла ошибка, а также описание последовательности действий для воспроизведения ошибки.
 - 3.9.9. Присылаемые файлы исходных данных должны быть максимально очищены от информации, не относящейся к выполняемому расчету. Например, для программы «Солярис» при вопросе по инсоляции площадок можно убрать исходные данные по инсоляции окон, а также объекты, которые не затеняют сцену расчета. Для программ в области пожарной безопасности можно убрать данные всех сценариев, кроме того в котором возникает проблема. В половине случаев при выполнении таких действий ошибка не возникает и обращение в техническую поддержку становится ненужным.
- 3.10. После направления запроса пользователь должен отвечать на вопросы специалистов службы технической поддержки в разумный срок, обычно это один или два дня. Не рекомендуется направлять запрос перед уходом в отпуск, на сессию, при других подобных обстоятельствах, делающих невозможным предоставление необходимой уточняющей информации специалистам технической поддержки по их запросу.
- 3.11. Специалисты Службы технической поддержки могут запрашивать информацию по лицензионному договору, ключам защиты, данным Лицензиара (юридического или физического лица), данным об экземпляре программы, параметрах компьютера и операционной системы, исходных данных для рассматриваемого расчета, квалификации сотрудника, должностных обязанностей (в части решаемой расчетом задачи) специалиста и его функциональных

руководителей, системе контроля качества организации, профессиональной квалификации и профильном образовании специалиста, и тому подобную информацию.

- 3.12. При выявлении недостаточной квалификации у пользователя (сотрудника Лицензиата), специалист технической поддержки может попросить привлечь для решения запроса квалифицированного пользователя или прекратить поддержку.
- 3.13. Запросы в Службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления.
- 3.14. Результатом технической поддержки является ответ специалиста по запросу
- 3.15. В ответе на запросы Уровня 1 и Уровня 2 указывается следующая информация:
 - 3.15.1. Фамилия, имя сотрудника.
 - 3.15.2. Дата составления ответа
 - 3.15.3. Уровень запроса в результате рассмотрения. В большинстве случаев запрос делается в связи с предполагаемой ошибкой программы (Уровень 1), а оказывается, что была ошибка в исходных данных (Уровень 2 или Уровень 3), или что пользователь не читал документацию (Уровень 3).
 - 3.15.4. Статус запроса – запрос принят и обработан, запрос принят и необработан из-за недостаточности информации, запрос не принят из-за некорректного поведения пользователя, или подобные обстоятельства. Указывается выявлена или нет ошибка в программе, предполагаемые причины проявления ситуации, указанной в запросе.
 - 3.15.5. В случае выявления ошибки – предполагаемые сроки и формы её исправления (по согласованию с группой разработки соответствующей программы).
 - 3.15.6. Описания ситуации и причин её проявления, по мнению специалиста технической поддержки.
- 3.16. Специалист службы поддержки передает в службу лицензирования информацию о Лицензиате, со стороны пользователей которого были факты некорректного общения или непредставления запрошенной информации.

4. Порядок оказания технической поддержки Уровня 3

- 4.1. Техническая поддержка Уровня 3 выполняется в форме:
 - 4.1.1. В форме ответов на вопросы пользователей на форуме на сайте ООО «Ситис»
 - 4.1.2. В форме ответов на вопросы пользователей по телефону, указанному на сайте ООО «Ситис».
- 4.2. Срок ответов на вопросы пользователей на форуме на сайте ООО «Ситис» специалистами технической поддержки не регламентируется. На многие вопросы малоопытных пользователей часто отвечают их более опытные товарищи, поэтому в ответе специалистов технической поддержки часто нет необходимости.
- 4.3. Правила оформления вопросов и обсуждений на форуме приведены в соответствующем разделе форума.
- 4.4. Ответ на телефонного звонок пользователя осуществляется специалистами технической поддержки при возможности в рабочие дни с 10-00 до 17-00 по времени г. Екатеринбурга. При разговоре более 10 минут специалист имеет право прервать ответ, чтобы освободить линию для других пользователей или ответить на запросы, заданные по электронной почте.
- 4.5. При ответе по телефону специалист технической поддержки должен представиться.
- 4.6. При ответе по телефону специалист по своему усмотрению может попросить пользователя представиться, указать версию и номер лицензии программы, название организации Лицензиара, указать отношение к лицензиару (штатный сотрудник, студент и т.п.), должность, указать контактные данные (телефон, адрес электронной почты) для обратной связи. При непредставлении указанной информации специалист может по своему усмотрению прекратить телефонный разговор и завершить техническую поддержку.
- 4.7. При некорректном общении со стороны пользователя специалист может по своему усмотрению прекратить разговор и завершить техническую поддержку.
- 4.8. Специалист службы поддержки передает в службу лицензирования информацию о Лицензиате, со стороны пользователей которого были факты некорректного общения или непредставления запрошенной в разговоре информации.

5. Отказ от технической поддержки Уровня 1 и Уровня 2

В технической поддержке Уровня 1 или Уровня 2 может быть отказано по следующим причинам:

- 5.1. Запрос оформлен не по правилам данного регламента.
- 5.2. Отсутствует информация, которая должна быть указана в запросе
- 5.3. Представлена недостоверная информация

- 5.4. Используется нелицензионная программа
- 5.5. Пользователь не может предоставить достаточно информации для диагностики проблемы
- 5.6. Вопрос не является запросом Уровня 1 или Уровня 2
- 5.7. Пользователь не выполняет рекомендации сотрудников технической поддержки
- 5.8. Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно или в форме, оскорбляющей достоинство сотрудников технической поддержки
- 5.9. Лицензиар или представитель Лицензиара ранее при обращении в техническую поддержку не ответил на запросы специалистов технической поддержки, или сделал это в в форме, оскорбляющей достоинство сотрудников технической поддержки

6. Отказ от технической поддержки Уровня 3

В технической поддержке Уровня 1 или Уровня 2 может быть отказано по следующим причинам:

- 6.1. Используется нелицензионная программа
- 6.2. Пользователь не отвечает на вопросы специалиста технической поддержки
- 6.3. Пользователь не выполняет рекомендации сотрудников технической поддержки
- 6.4. Пользователь не может предоставить достаточно информации для диагностики проблемы
- 6.5. Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно или в форме, оскорбляющей достоинство сотрудников технической поддержки
- 6.6. Лицензиар или представитель Лицензиара ранее при обращении в техническую поддержку не ответил на запросы специалистов технической поддержки, или сделал это в форме, оскорбляющей достоинство сотрудников технической поддержки

Директор ООО «Ситис»

Грачев В. Ю.

