



/// Общество с ограниченной
ответственностью «Звезда»
ООО «Звезда»
125124, г. Москва, ул. Правды, д. 8, к.13
ОГРН 1217700119702
ИНН 7730263051/КПП 771401001
Тел.: 8 (800) 100-53-96

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «Звезда»



/Р.В. Мироненко/

26 марта 2023 г.

Регламент оказания услуг технической поддержки

Москва
2023



/// Общество с ограниченной
ответственностью «Звезда»
ООО «Звезда»
125124, г. Москва, ул. Правды, д. 8, к.13
ОГРН 1217700119702
ИНН 7730263051/КПП 771401001
Тел.: 8 (800) 100-53-96

Оглавление

1. Термины и определения.....	3
2. Общие положения.....	3
3. Приоритет заявки на техническую поддержку и время реакции.....	4
5. Порядок подачи и регистрации заявки на предоставление технической поддержки.....	5
6. Порядок оказания технической поддержки продукта «Звезда».....	5
7. Заключительные положения.....	6
Приложение 2 — Форма акта.....	7
об оказании услуг технической поддержки.....	7



1. Термины и определения

Термины	Определение
ITSM365	Автоматизированная система учета заявок Пользователя https://support.zvezda.ltd/sd/
Пользователь	Законный представитель владельца продуктов «Звезда» или непосредственный владелец, имеющие действующий и активированных Сертификат на техническую поддержку.
Сертификат на техническую поддержку	Документ, предоставляющий право Пользователю на получение услуги технической поддержки с определенным SLA, на определенных продукты «Звезда», в течении определенного срока
Дата окончания поддержки	Дата, с которой невозможно приобретение Сертификата на техническую поддержку для данного типа продуктов «Звезда»

2. Общие положения

2.1. Настоящий документ (далее – «Документ») устанавливает требования к порядку оказания услуг технической поддержки продукта «Звезда» и всех его компонентов. В рамках технической поддержки решаются вопросы, определенные Документом, согласно установленным уровням обслуживания.

2.2. В рамках технической поддержки предоставляются следующие виды услуг:

2.2.1. Консультация по техническим вопросам, связанными с продуктами «Звезда»;

2.2.2. Устранение неисправности в работе продуктов «Звезда»;

2.3. Техническая поддержка продукта «Звезда» оказывается на русском языке и на территории Российской Федерации.

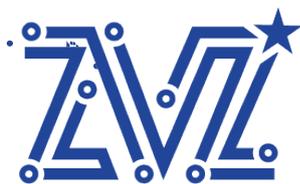
2.4. Техническая поддержка продуктов «Звезда» доступна Пользователям – владельцам действующего Сертификата на техническую поддержку (далее - Сертификат).

2.5. Приобретение Сертификата на техническую поддержку означает согласие Пользователя с условиями настоящего Документа.

2.6. Обязательная активация Сертификата осуществляется Пользователем не позднее 6 месяцев с даты выдачи Сертификата.

2.7 Если активация сертификата не выполнена в срок, указанный в 2.6. - сертификат активируется автоматически датой выдачи сертификата Пользователю.

2.8 Для активации Сертификата, необходимо прислать отсканированную копию Сертификата по адресу support@zvezda.ltd с указанием ФИО, телефона и адрес электронной почты контактного лица или лиц, которые будут осуществлять взаимодействие с инженерами ООО «Звезда».



2.9. После регистрации Сертификата, на основании предоставленной информации будет создана учетная запись в системе учета и создания заявок ITSM365 для каждого контактного лица, указанного в п.2.8.

2.10. Информация о доступных типах Сертификатов представлена в Приложении №1 — Типы Сертификатов на техническую поддержку и SLA.

2.11. Сертификат может быть приобретен на любой срок, не выходящий за Дату окончания технической поддержки для продуктов “Звезда” включенных в Сертификат.

3. Приоритет заявки на техническую поддержку и время реакции

3.1. Зависимость времени реакции от приоритета указано для каждого типа Сертификата в Приложении №1 — Типы Сертификатов на техническую поддержку и SLA.

3.2. Время реакции – это время с момента, когда инженер технической поддержки ООО «Звезда» принимает запрос на обслуживание до момента, когда инженеры технической поддержки свяжутся с Пользователем.

3.3. Приоритет заявки устанавливается Пользователем в момент создания заявки на техническую поддержку в соответствии описанием приоритетов ниже.

Уровень приоритета	Определение приоритета
Приоритет 1 (П1)	Критическое воздействие на работу предприятия. Полная остановка функций бизнес-процесса. Продукт полностью вышел из строя при отсутствии дублирующих систем. Повреждение, потеря данных.
Приоритет 2 (П2)	Ограниченное влияние на рабочие процессы предприятия. Нестабильное состояние продукта, выход из строя нерабочей (тестовой) системы, проблемы с продуктом, для которых найдено временное решение или резервирование.
Приоритет 3 (П3)	Низкое воздействие или отсутствие воздействия на рабочие процессы предприятия. Технические вопросы, не связанные с нестабильной работой продукта или качеством предоставляемых услуг. Консультация по функциям оборудования, техническим характеристикам, эксплуатации и конфигурированию, а также вопросы/проблемы, касающиеся функций, применение/активация которых только планируется. Снижение производительности.

3.4. Приоритет заявки может быть изменен инженером ООО «Звезда» в процессе работы с Пользователем.

4. Порядок подачи и регистрации заявки на предоставление технической поддержки



4.1 Все коммуникации по вопросам технической поддержки между Пользователем и специалистами ООО «Звезда» осуществляются через систему ITSM365, электронную почту support@zvezda.ltd или телефонную связь.

4.2. Основанием для предоставления услуг технической поддержки наличие действующего и активированного Сертификата и заявки Пользователя продукта «Звезда», зарегистрированной с системе ITSM365 по адресу: <https://support.zvezda.ltd/sd/>

5. Порядок оказания технической поддержки продукта «Звезда»

5.1 Ключевые действия инженера технической поддержки ООО «Звезда» фиксируются в истории работы по заявке в системе ITSM 365.

5.2. Изменение статуса (эскалация, изменение уровня критичности и т.п.) сопровождаются подробным комментарием инженера технической поддержки ООО «Звезда» и уведомлением Пользователя по электронной почте.

5.3 При необходимости и наличии технической возможности инженер технической поддержки ООО «Звезда» запрашивает у Пользователя возможность удаленного подключения и проводит удаленную диагностику состояния продукта «Звезда».

5.4. В случае отсутствия технической возможности удаленного подключения диагностика производится путем взаимодействия с Пользователем и предоставления инженеру технической поддержки диагностической информации, выгруженной из продуктов «Звезда».

5.5. В случае, если проблему не получается локализовать и решить удаленно, возможен выезд инженера технической поддержки по адресу расположения оборудования.

5.6. После осуществления работ на объекте Пользователя, заполняется акт об оказании услуг технической поддержки (Приложение 2). В котором указываются ФИО исполнителя и ФИО пользователя, принявшего работу, на основании № документа, наименование услуги. Акт составляет в двух экземплярах для каждой стороны.

5.7. Любые коммуникации и иное взаимодействие в рамках предоставления технической поддержки происходят в вежливой и учтивой форме.

5.8. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы по технической поддержке могут быть предоставлены в виде ссылок на соответствующую документацию по продукту «Звезда».

5.9. Если Пользователь не ответил в течение суток после предоставления решения, отправляется повторное уведомление с запросом на актуальность заявки. В случае, если Пользователь не ответил на повторное уведомление в течение 1 рабочего дня, отправляется уведомление об автоматическом закрытии заявки со статусом «Закрыта» с описанием примененного решения.

5.10 Пользователь оценивает предложенное решение инженером технической поддержки ООО «Звезда» в рамках выполнения конкретного мероприятия в ходе оказания услуг по решению вопроса, указанного в заявке Пользователя, и в случае неудовлетворительной оценки направляет заявку повторно.

5.12. Заявка Пользователя считается выполненной надлежащим образом после присвоения инженером технической поддержки ООО «Звезда» заявке статуса «Закрыта»



/// Общество с ограниченной
ответственностью «Звезда»
ООО «Звезда»
125124, г. Москва, ул. Правды, д. 8, к.13
ОГРН 1217700119702
ИНН 7730263051/КПП 771401001
Тел.: 8 (800) 100-53-96

5.13 Заявка закрывается после получения от Пользователя подтверждения решения по заявке либо в случае, предусмотренном в п.6.6. настоящего Документа.

6. Заключительные положения

6.1. Периодически центр технической поддержки ООО «Звезда» информирует Пользователей о выходе обновлений, появлении новых функций, планируемых датах релизов и прочее.

6.2. Информирование производится через:

6.2.1. Электронную почту центра технической поддержки ООО «Звезда»: support@zvezda.ltd;

6.2.2. Размещение информации на официальном сайте ООО «Звезда» - <https://zvezda.ltd> в разделе «Техническая поддержка».

6.2.3. ITSM365: support.zvezda.ltd



Общество с ограниченной
ответственностью «Звезда»
ООО «Звезда»
125124, г. Москва, ул. Правды, д. 8, к.13
ОГРН 1217700119702
ИНН 7730263051/КПП 771401001
Тел.: 8 (800) 100-53-96

Приложение 2 — Форма акта об оказании услуг технической поддержки

Акт № _____
об оказании услуг технической поддержки

Исполнитель: ООО «Звезда», ИНН 7714553860, КПП 77401001, 125124 г. Москва вн.тер.г. муниципальный округ Беговой, ул. Правды, д. 8, к. 13, этаж А3, пом/ком XVII/47

(должность, ФИО представителя)

Пользователь:

(должность, ФИО представителя)

Основание: _____ «__» _____ 2022 г. № _____

№	Наименование работы (услуги)	Ед. изм.	Количество	Цена	Сумма
Итого:					
Без налога (НДС):					
Всего (с учетом НДС)					

Всего оказано услуг на сумму: _____

_____ рублей _____ копеек, в том числе НДС - _____
_____ рублей _____ копеек.

Вышеперечисленные работы (услуги) выполнены в срок. Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг претензий не имеет.

Исполнитель:
Специалист центра технической
поддержки ООО «Звезда»

Пользователь:

_____/_____/_____

_____/_____/_____

М.П.

М.П.

«__» _____ 20__ г.

«__» _____ 20__ г.