

Порядок, описание и условия оказания услуг по корпоративной технической поддержке (сопровождению)¹

1. Все запросы на техническую поддержку (сопровождение), далее по тексту – техническое обслуживание и/или обслуживание, должны быть оформлены Конечным пользователем путем направления запроса на обслуживание на:

- адрес электронной почты Правообладателя: support@angie.software;
- посредством оформления запроса на обслуживание через онлайн-сервис для размещения запросов на обслуживание: <https://support.angie.software>;
- посредством оформления запроса на обслуживание через обращение на линию гарантийной поддержки Правообладателя по телефону: +7 (499) 322-18-55.

В случае если один и тот же по содержанию запрос на техническое обслуживание был направлен Конечным пользователем как на адрес электронной почты: support@angie.software так и посредством оформления запроса через онлайн-сервис: <https://support.angie.software>, специалист отдела технической поддержки Правообладателя вправе по своему выбору закрыть один из таких запросов с уведомлением об этом уполномоченного представителя Конечного пользователя.

Конечный пользователь обязуется обеспечить направление запросов на техническое обслуживание только с тех адресов электронной почты уполномоченных представителей Конечного пользователя, которые являются действующими и созданы для конкретного работника-(ов) Конечного пользователя.

Правообладатель имеет право запросить у Конечного пользователя документы, подтверждающие факт того, что учетная запись уполномоченного представителя Конечного пользователя (логин и адрес электронной почты) является действующей, адрес электронной почты создан для конкретного работника Конечного пользователя.

В предоставлении услуг может быть отказано, если Правообладателю станет известно, что Конечным пользователем для направления запросов на обслуживание был создан «единый» адрес электронной почты, с доступом к нему всех работников Конечного пользователя.

№п/п	Описание Услуг	Режим предоставления	Формат предоставления
1.	Устранение ошибок в функционировании программного обеспечения осуществляется, только если программное обеспечение эксплуатируется в программном окружении Конечного пользователя, соответствующем требованиям, указанным в документации на программное обеспечение.	По рабочим дням в режиме 24/7, время Московское. Время первичной реакции на запрос на техническое обслуживание указано в п.2 Приложения.	Ответ специалиста Правообладателя на обращение уполномоченного представителя Конечного пользователя, поступившее: - на адрес электронной почты support@angie.software ; - посредством направления запроса через онлайн-сервис размещения запросов на обслуживание: https://support.angie.software ;

¹ При оказании услуг не осуществляется удаленного вмешательства специалистов технической поддержки Правообладателя по SSH или RDP в информационные системы Конечного пользователя.

			- на телефонную линию поддержки Правообладателя по телефону, указанному в п. 1. Приложения.
2.	Консультирование по использованию программного обеспечения, предоставление разъяснений по документации на программное обеспечение, в том числе предоставление консультаций по написанию конфигурационных файлов для программного обеспечения, в отношении которого оказываются услуги.	По рабочим дням в режиме 24/7, время Московское. Время первичной реакции на запрос на техническое обслуживание указано в п.2 Приложения.	Ответ специалиста технической поддержки на обращение уполномоченного представителя Конечного пользователя, поступившее: - на адрес электронной почты поддержки support@angie.software; - посредством направления запроса через онлайн-сервис размещения запросов на обслуживание: https://support.angie.software ; - на телефонную линию поддержки Правообладателя по телефону, указанному в п. 1. Приложения.
3.	Консультирование по работе протоколов HTTP и TCP при функционировании программного обеспечения, в отношении которого оказываются услуги.	По рабочим дням в режиме 24/7, время Московское. Время первичной реакции на запрос на техническое обслуживание указано в п.2 Приложения.	Ответ специалиста технической поддержки на обращение уполномоченного представителя Конечного пользователя, поступившее: - на адрес электронной почты поддержки support@angie.software; - посредством направления запроса через онлайн-сервис размещения запросов на обслуживание: https://support.angie.software ; - на телефонную линию поддержки Правообладателя по телефону, указанному в п. 1. Приложения.
4.	Консультирование по изменению настроек операционной системы Конечного пользователя для улучшения производительности программного обеспечения в отношении которого оказываются услуги.	По рабочим дням в режиме 24/7, время Московское. Время первичной реакции на запрос на техническое обслуживание указано в п.2 Приложения.	Ответ специалиста технической поддержки на обращение уполномоченного представителя Конечного пользователя, поступившее: - на адрес электронной почты поддержки support@angie.software; - посредством направления запроса через онлайн-сервис размещения запросов на обслуживание: https://support.angie.software ; - на телефонную линию поддержки Правообладателя

			по телефону, указанному в п. 1. Приложения.
5.	Консультирование по возможностям оптимизации взаимодействия программного обеспечения, установленного у Конечного пользователя, с программным обеспечением в отношении которого оказываются услуги.	По рабочим дням в режиме 24/7, время Московское. Время первичной реакции на запрос на техническое обслуживание указано в п.2 Приложения.	Ответ специалиста технической поддержки на обращение уполномоченного представителя Конечного пользователя, поступившее: - на адрес электронной почты поддержки support@angie.software; - посредством направления запроса через онлайн-сервис размещения запросов на обслуживание: https://support.angie.software ; - на телефонную линию поддержки Правообладателя по телефону, указанному в п. 1. Приложения.
6.	Оказание поддержки при кастомизации конфигурационных файлов для решения индивидуальных запросов Конечного пользователя по настройке программного обеспечения, в отношении которого оказываются услуги (если есть техническая возможность осуществить кастомизацию конфигурационных файлов средствами программного обеспечения, в отношении которого оказываются услуги).	По рабочим дням в режиме 24/7, время Московское. Время первичной реакции на запрос на техническое обслуживание указано в п.2 Приложения.	Ответ специалиста технической поддержки на обращение уполномоченного представителя Конечного пользователя, поступившее: - на адрес электронной почты поддержки support@angie.software; - посредством направления запроса через онлайн-сервис размещения запросов на обслуживание: https://support.angie.software ; - на телефонную линию поддержки Правообладателя по телефону, указанному в п. 1. Приложения.
7.	Предоставление обновлений на соответствующую программу для ЭВМ в отношении которой оказываются услуги по технической поддержке. ²	По рабочим дням в режиме 24/7, время Московское. Время первичной реакции на запрос на техническое обслуживание указано в п.2 Приложения.	Ответ специалиста технической поддержки на обращение уполномоченного представителя Конечного пользователя, поступившее: - посредством направления запроса через онлайн-сервис размещения запросов на обслуживание: https://support.angie.software ; - посредством направления запроса на адрес электронной почты поддержки: support@angie.software;

² Конечный пользователь вправе использовать обновления на тех же условиях (в пределах тех же прав и способов), что предоставлены ему в отношении соответствующей программы для ЭВМ в отношении которой оказываются услуги по поддержке, предоставление обновлений входит в стоимость услуг по технической поддержке.

			- на телефонную линию поддержки Правообладателя по телефону, указанному в п. 1. Приложения.
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------

2. Время обслуживания (время, требуемое для локализации проблемы и выработки плана мероприятий по ее устранению)

Время первичной реакции на запрос на техническое обслуживание в часах	Характеристика
Первичный ответ предоставляется в пределах 2 (двух) часов с момента поступления запроса.	<p>Предоставление специалистом технической поддержки Правообладателя первичного ответа на запрос на техническое обслуживание уполномоченного представителя Конечного пользователя.</p> <p>Ответ Правообладателя может не содержать информации о способах устранения ошибок в функционировании программного обеспечения, или решения по устранению существующей проблемы в программном обеспечении, в отношении которого оказываются услуги.</p> <p>Первичный ответ специалистов технической поддержки Правообладателя может содержать только информацию о том, что запрос на техническую поддержку (сопровождение) принят в работу, а также может содержать информацию о времени, в течение которого специалистами технической поддержки Правообладателя будет предоставлен ответ с планом решения проблемы.</p>