

Условия предоставления услуги «Поддержка пользователей»

Настоящие условия распространяются на ПРОДУКТЫ компании ООО «Цифровые документы» (далее – ПРОИЗВОДИТЕЛЬ) и регламентируют порядок действий, сроки и иные моменты, связанные с предоставлением услуги технической поддержки.

Термины и определения

ПРОДУКТ – программное обеспечение 152DOC («152DOC для 1С»).

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ – организация, использующая или планирующая использовать ПРОДУКТЫ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.

ИСПОЛНИТЕЛЬ – специалист ПРОИЗВОДИТЕЛЯ, оказывающий ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ услуги по технической поддержке ПРОДУКТОВ.

СХЕМЫ ПОДДЕРЖКИ – набор услуг, направленных на оказание помощи ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ ПРОДУКТОВ, оказываемых ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

Таблица 1 – Схемы поддержки пользователей (ПП) ПРОДУКТОВ

Схемы ПП	Описание
Технические специалисты ИСПОЛНИТЕЛЯ по обслуживанию	Данный тип поддержки направлен на предоставление технической поддержки и решение проблем, связанных с использованием ПРОДУКТОВ или услуг ПРОИЗВОДИТЕЛЯ. Объём оказываемых услуг приведен в таблице 2.
Специалисты ИСПОЛНИТЕЛЯ по работе с персональными данными	Данный тип поддержки направлен на помощь в заполнении шагов ПРОДУКТА и разъяснения вопросов, возникающих в процессе заполнения шагов. Поддержка осуществляется в Личном кабинете ПРОДУКТА, через онлайн-чат. Объём оказываемых услуг приведен в таблице 3.

ОБРАЩЕНИЕ – сообщение ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ об ИНЦИДЕНТЕ, отправленное в поддержку ИСПОЛНИТЕЛЯ по электронной почте, через [web-форму](#) на сайте ПРОИЗВОДИТЕЛЯ или в онлайн-чате в личном кабинете (в зависимости от СХЕМЫ поддержки, доступной по тарифу).

ИНЦИДЕНТ – событие или совокупность событий, влияющие на сценарии эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ и вынуждающие ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ обращаться за технической поддержкой.

КОНСУЛЬТАЦИЯ – обращение **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** с вопросами по заполнению шагов при работе с **ПРОДУКТОМ**, требующее профессионального разъяснения и помощи. В рамках **КОНСУЛЬТАЦИЙ** могут быть заданы вопросы о правильном заполнении шагов сервиса, процедурах работы с **ПРОДУКТОМ**, уточнениях по функциональности инструментов.

ВРЕМЯ РЕАКЦИИ – период времени от момента получения **ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** службой поддержки **ИСПОЛНИТЕЛЯ** до момента ответа службы поддержки **ИСПОЛНИТЕЛЯ** на **ОБРАЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**, а именно, до момента уведомления **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** в системе 152DOC (152DOC для 1С) о присвоении **ОБРАЩЕНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** уникального регистрационного номера. **ВРЕМЯ РЕАКЦИИ** на **ОБРАЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** – до 1 рабочего дня.

ВРЕМЯ РЕШЕНИЯ – период времени от момента уведомления **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** о регистрации **ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** до окончательного решения вопросов по устранению **ИНЦИДЕНТА** и уведомлении **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ** службы поддержки **ИСПОЛНИТЕЛЯ** о разрешении **ИНЦИДЕНТА**. Данный период времени не регламентируется.

Порядок обращения в службу поддержки

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ может направить **ОБРАЩЕНИЕ** в службу поддержки **ИСПОЛНИТЕЛЯ**. **ОБРАЩЕНИЕ** должно содержать необходимую информацию, включая описание проблемы или вопроса, контактные данные **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**, и любую другую информацию, которая может помочь **СПЕЦИАЛИСТАМ ИСПОЛНИТЕЛЯ** по поддержке в решении проблемы или предоставлении помощи. **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** может направить обращение в службу поддержки **ИСПОЛНИТЕЛЯ**, используя различные виды связи в зависимости от характера обращения.

Проблемы технического характера:

- Электронная почта: support@152doc.ru;
- Заполнение соответствующей web-формы на сайте **ПРОИЗВОДИТЕЛЯ** в разделе «[Заявка](#)»;

Заполнение шагов **ПРОДУКТА**:

- Онлайн-чат в личном кабинете **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**.

Служба поддержки работает с понедельника по четверг с 9:00 до 17:30 по московскому времени (Пятница с 9:00 до 16:30) (рабочие дни). Срок ответа

на запросы осуществляется в течение 1 (одного) рабочего дня с момента обращения ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в службу поддержки.

Обязательства ИСПОЛНИТЕЛЯ

При оказании услуг по поддержке ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется:

- обеспечивать предоставление услуг по поддержке ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ с надлежащим качеством и в соответствии с установленными в настоящих условиях сроками;
- обеспечивать регистрацию всех ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в службу поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ;
- предоставить информацию о версии ПРОДУКТА¹, решающего проблему ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, либо предоставить информацию о планируемых сроках выхода новой версии ПРОДУКТА, решающего проблему ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, либо при невозможности использования новой версии ПРОДУКТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ, предоставить информацию о возможном обходном решении проблемы ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, если таковое имеется;
- предоставлять ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ исчерпывающую информацию о ходе решения зарегистрированного ОБРАЩЕНИЯ.

Обязательства ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ обязуется:

- использовать ПРОДУКТ в соответствии с эксплуатационной документацией;
- при обращении в службу поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ идентифицировать себя, отвечая на соответствующие вопросы сотрудника службы технической поддержки;
- при обращении в службу поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ предоставлять информацию, максимально полно описывающую возникшую проблему;
- предоставлять по запросу сотрудника службы поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ дополнительно запрашиваемую информацию (скриншоты, порядок действий, приведших к возникновению ИНЦИДЕНТА и прочую информацию);

¹ ООО «Цифровые документы» осуществляет, **но не гарантирует**, исправление выявленных дефектов в рамках актуальной версии продукта путем выпуска вспомогательных версий продуктов. В ряде случаев исправления могут быть доступны только в рамках нового поколения продуктов.

— следовать рекомендациям службы поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ.

Предоставление услуг технической поддержки

ВРЕМЯ РЕАКЦИИ на ОБРАЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ осуществляется в течение 1 (одного) рабочего дня с момента обращения ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в службу технической поддержки.

Если в ОБРАЩЕНИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ содержится информация о совокупности ИНЦИДЕНТОВ, то каждый ИНЦИДЕНТ регистрируется в службе поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ с присвоением своего уникального номера для идентификации.

Если в ходе разрешения ИНЦИДЕНТА службой поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ выясняется, что проблема связана с продуктами сторонних производителей, то ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ рекомендуется обратиться в службу технической поддержки стороннего производителя.

При отсутствии со стороны ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ реакции на предложенные службой технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ способ разрешения ИНЦИДЕНТА в течение 7 (семи) рабочих дней, рекомендации или реакции на запрос дополнительной информации по ОБРАЩЕНИЮ, данное ОБРАЩЕНИЕ считается неактуальным, и работа над этим ОБРАЩЕНИЕМ заканчивается, ОБРАЩЕНИЕ считается закрытым, о чем ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ уведомляется соответствующим извещением (по электронной почте).

В случае поступления от ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ информации по закрытому ОБРАЩЕНИЮ по прошествии 7 (семи) дней такое ОБРАЩЕНИЕ регистрируется как новое ОБРАЩЕНИЕ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ.

Ограничения в предоставлении услуг поддержки

Поддержка предоставляется только по ПРОДУКТАМ, используемым в строгом соответствии с требованиями эксплуатационной документации, в рекомендованных ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ интернет обозревателях (браузеры Яндекс Браузер, Chromium ГОСТ).

В случае выявления сотрудниками службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ факта использования ПРОДУКТОВ с несоблюдением правил и требований эксплуатации ПРОДУКТОВ, рекомендованных Производителем, ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ может быть отказано в предоставлении услуг поддержки.

Общение ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ и сотрудников службы поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ должно соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки, категорически не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения сотрудник службы поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ вправе прекратить оказание услуг поддержки.

Поддержка не включает в себя:

- Работу над обращениями и разрешение проблем, выходящих за рамки эксплуатации и функционирования ПРОДУКТОВ.
- Работу над обращениями и разрешение проблем, возникших вследствие неприменения или неправильного применения инструкций сотрудников службы технического сопровождения.
- Устранение последствий, причиненных действиями с оборудованием и ПРОДУКТАМИ, противоречившими эксплуатационной документации.

Набор услуг поддержки:

Поддержка технического характера для всех тарифов:

	Поддержка технического характера
Приём обращений и консультирование по электронной почте или через форму заявки Поддержка в ЛК ПРОДУКТА С понедельника по четверг с 9:00 до 17:30 Пятница с 9:00 до 16:30 (рабочие дни*)	✓
Диагностика с целью устранения факта ошибки в работе программного продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях ПО.	✓

* – указано московское время.

Поддержка технического характера направлена на решение вопросов, связанных с работоспособностью ПРОДУКТА.

Вопросы, связанные с заполнением шагов ПРОДУКТА, должны быть направлены в онлайн-чат самостоятельно ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ ПРОДУКТА.

Поддержка специалистов по работе с персональными данными, в зависимости от выбранного тарифа:

	Тариф	Тариф

	Расширенный	Эксперт
Приём обращений и консультирование в онлайн-чате осуществляется: С понедельника по четверг с 9:00 до 17:30 Пятница с 9:00 до 16:30 (рабочие дни*)	✓	✓
Консультация специалистов ИСПОЛНИТЕЛЯ по заполнению шагов в онлайн-чате (описание в пункте 1)	✓	✓
Первичное заполнение шагов ПРОДУКТА специалистами ИСПОЛНИТЕЛЯ (описание в пункте 2)		✓
Пакет телефонных консультаций при первичном заполнении шагов ПРОДУКТА (описание в пункте 3)		✓
Консультация по работе с готовыми документами (описание в пункте 4)		✓

* – указано московское время.

1. Консультация специалистов ИСПОЛНИТЕЛЯ по заполнению шагов в онлайн-чате.

Данный тип поддержки направлен на решение вопросов связанных с заполнением шагов ПРОДУКТА.

В соответствии с условиями предоставления услуг, в обязанности **специалистов ИСПОЛНИТЕЛЯ** не входит:

- Проверка достоверности переданной информации.
- Выезд на место к Пользователю.
- Удаленное подключение к системам Пользователя.
- Проведение аудита персональных данных. Ответственность за предоставленную информацию несет Пользователь.
- Проведение анализа существующих документов, договоров и иных материалов, содержащих персональные данные.
- Проверка информации, внесенной в шаги ПРОДУКТА.
- Консультации по телефону и другим каналам.
- Групповые консультации пользователей.
- Разбор кейсов пользователя.

Ответственность за заполненную информацию несет **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ**

2. Первичное заполнение шагов ПРОДУКТА специалистами ИСПОЛНИТЕЛЯ для тарифа «Эксперт»

В тариф «Эксперт» входят услуги по первичному заполнению шагов ПРОДУКТА (Комплект ОРД) специалистами ИСПОЛНИТЕЛЯ – Экспертами. Первичное заполнение шагов ПРОДУКТА осуществляется на основании информации, предоставляемой ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ.

После регистрации в ПРОДУКТЕ на электронную почту ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ направляется письмо с информацией о способах взаимодействия со специалистами ИСПОЛНИТЕЛЯ.

Высылается Опросный лист, который должен быть заполнен ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ.

На стороне ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ должен быть выделен один сотрудник, ответственный за предоставление требуемых данных и за взаимодействие со специалистом ИСПОЛНИТЕЛЯ ПРОДУКТА. Сотрудник ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ должен быть закреплен за этой задачей и осуществлять взаимодействие в течение всего процесса заполнения шагов ПРОДУКТА.

После согласования времени специалист ИСПОЛНИТЕЛЯ связывается с выделенным представителем ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ и запрашивает необходимые для заполнения шагов ПРОДУКТА.

Представителю ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ необходимо предоставить ответы на эти вопросы и собрать всю запрашиваемую информацию. В случае отказа предоставить информацию, специалист ИСПОЛНИТЕЛЯ не сможет корректно заполнить шаги ПРОДУКТА. Неполное заполнение информации может привести к задержкам и ошибкам в процессе выполнения задач. В соответствии с условиями предоставления услуг, в обязанности специалиста ИСПОЛНИТЕЛЯ не входит:

- Проверка достоверности переданной информации. Шаги в ПРОДУКТЕ заполняются исключительно на основании данных, предоставленных представителем Пользователя.
- Выезд на место к Пользователю.
- Удаленное подключение к системам Пользователя.
- Проведение аудита персональных данных. Ответственность за предоставленную информацию несет Пользователь.
- Проведение анализа существующих документов, договоров и иных материалов, содержащих персональные данные.
- Групповые консультации пользователей
- Подача Уведомления в Роскомнадзор.

Ответственность за заполненную информацию несет ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ.

3. Правила оказания телефонных консультаций специалистами ИСПОЛНИТЕЛЯ в тарифе «Эксперт»

1. Общие положения

Телефонные консультации проводятся исключительно по вопросам первичного заполнения шагов ПРОДУКТА. После формирования пакета ОРД, возможность получения телефонной консультации **специалистами ИСПОЛНИТЕЛЯ** прекращается, независимо от количества полученных консультаций.

2. Вопросы ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ после завершения работы по первичному заполнению шагов ПРОДУКТА

В случае возникновения вопросов, ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ может обратиться в онлайн-чат в личном кабинете ПРОДУКТА в течение действия лицензии.

3. Связь с ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ

Специалисты ИСПОЛНИТЕЛЯ осуществляют связь с Пользователем самостоятельно и исключительно по номеру телефона, указанному в профиле ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в ПРОДУКТЕ.

4. Ограничение на количество консультаций по телефонной линии.

Количество консультаций по первичному заполнению шагов ПРОДУКТА ограничено: не более 4 консультаций и не более 8 часов (что наступит быстрее).

5. Сроки заполнения шагов

Предоставление информации для внесения в шаги сервиса не должна превышать двух месяцев с момента первого телефонного общения с представителем ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ. По истечении указанного срока ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ продолжает заполнение шагов самостоятельно.

4. Правила оказания услуги «Консультация по работе с готовыми документами»

1. Условия предоставления консультации

Консультация по работе с готовыми документами предоставляется только после заполнения всех шагов ПРОДУКТА и формирования комплекта ОРД.

2. Участники консультации

Консультация проводится специалистами ИСПОЛНИТЕЛЯ и представителем ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, который предоставлял данные для заполнения шагов ПРОДУКТА.

3. Содержание консультации

В рамках консультации Специалистами ИСПОЛНИТЕЛЯ предоставляется информацию о:

- назначении каждого документа;
- подписании документов и лицах, ответственных за это;
- правилах хранения документов;
- условиях и лицах, которым следует предоставлять документы;
- процедурах изменения документов.

4. Ограничения по документам

Консультация осуществляется только по документам, которые были заполнены Специалистами ИСПОЛНИТЕЛЯ. Консультация по документам, сформированным ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ самостоятельно или изменённым им, не предоставляется.

Специалисты ИСПОЛНИТЕЛЯ не вносят корректировки в формулировки документов под индивидуальный запрос ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.

ВНИМАНИЕ:

В случае необходимости проведения следующих мероприятий:

- аудит персональных данных для корректного определения целей обработки данных и их описания;
- обучение сотрудников;
- анализ существующей документации на предмет соответствия требованиям работы с персональными данными,

Вы можете обратиться к вашему партнеру для обсуждения возможности расширения тарифа. Стоимость услуг рассчитывается индивидуально на основе оценки объема работ.