



**СИСТЕМА УДАЛЕННОГО МОНИТОРИНГА И УПРАВЛЕНИЯ
«АССИСТЕНТ ПРО»**

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Воронеж
редакция от 01.09.2025

1 Термины и определения

- 1.1. Компьютер – операционная система, виртуальная машина или оборудование, включая рабочую станцию или сервер, для работы на котором предназначен Программный продукт и/или на которое устанавливается Программный продукт и/или для которого используется Программный продукт.
- 1.2. Лицензионный ключ – уникальный набор буквенно-цифровых символов, предназначенный для активации определенной Редакции Программного продукта.
- 1.3. Пользователь (Вы) – физическое или юридическое лицо, которое устанавливает и/или использует Программный продукт от своего лица или правомерно владеет копией Программного продукта.
- 1.4. Правообладатель – ООО «ИнРиС», 394006, г. Воронеж, ул. 20-летия Октября дом № 103.
- 1.5. Программный продукт – система удаленного мониторинга и управления «Ассистент Про», а также любая документация по ее использованию.
- 1.6. Редакция – конфигурация Программного продукта, обладающая определенным набором функциональных возможностей, перечень Редакций и их отличия приведены на Сайте.
- 1.7. Сайт – сайт мойассистент.рф.

2 Общие положения

- 2.1. Настоящий регламент представляет собой документ, определяющий взаимоотношения Службы технической поддержки Правообладателя (далее – Служба поддержки) и Пользователя, при оказании услуг по поддержке Программного продукта.
- 2.2. Служба поддержки оказывает техническую поддержку всем Пользователям, использующим Программный продукт, независимо от Редакции.
- 2.3. Обращения Пользователей коммерческих Редакций обрабатываются в первую очередь.
- 2.4. В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые настоящим регламентом в разделе 4.
- 2.5. Перед подачей обращения в Службу поддержки Пользователю необходимо изучить доступную информацию по возникшему вопросу в документации, руководствах и инструкциях на Сайте.
- 2.6. Правообладатель имеет право на изменение положений настоящего регламента в одностороннем порядке. Изменения вступают в силу с момента их опубликования на Сайте.

3 Условия оказания технической поддержки

- 3.1. Пользователям, использующим коммерческие редакции Программного продукта на договорной основе или продлившим техническую поддержку, предоставляется расширенная (гарантийная или постгарантийная) техническая поддержка в течение срока, указанного в договоре или сертификате технической поддержки.
- 3.2. В зависимости от вида техническая поддержка оказывается в соответствии с параметрами указанными в таблице:

Услуги	Виды технической поддержки	
	Гарантийная	Постгарантийная
Назначение поддержки	Пользователи коммерческих редакций Программного продукта	Пользователи, имеющие действующий сертификат технической поддержки
Период действия	В течение 12 месяцев со дня предоставления права использования Программного продукта ¹	В течение срока действия сертификата технической поддержки (права на обновление)
Режим работы	с 09:00 до 18:00 часов по московскому времени, кроме официальных праздников и выходных дней	
Максимальное время реакции	2 рабочих дня со дня регистрации	2 рабочих дня со дня регистрации
Приоритетная обработка Обращений	+	+
Прием Обращений:		
- по электронной почте	+	+
- на Сайте	+	+
- по телефону	+	+
Удаленное подключение	+	+
Предоставление исправлений и обновлений	В рамках приобретенной версии	В рамках приобретенной и последующих версий

4 Вопросы и обращения, решаемые и обрабатываемые службой поддержки

¹ Если иное не указано в договоре или Лицензионном сертификате

4.1. Установка и настройка Программного продукта:

- Консультации по установке Программного продукта на персональном компьютере Пользователя в объеме Инструкции по установке;
- Рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке.

4.2. Лицензирование и обновление Программного продукта:

- Вопросы лицензирования Программного продукта;
- Консультации по решению проблем при использовании лицензионного ключа при обновлении Программного продукта;
- Консультационная помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления.

4.3. Эксплуатация Программного продукта:

- Консультационная помощь в поиске и устранении причин вызвавших сбой в работе Программного продукта в процессе эксплуатации;
- Консультации по эксплуатации Программного продукта на персональном компьютере Пользователя в объеме пользовательских инструкций представленных на сайте Программного продукта;
- Консультации по настройкам безопасности при использовании Программного продукта.

4.4. Пожелания и запросы по совершенствованию функционала Программного продукта.

5 Порядок подачи и обработки обращений

5.1. Служба поддержки принимает обращения по рабочим дням с 09:00 до 18:00 часов по московскому времени, кроме официальных праздников и выходных дней.

5.2. Обращения в Службу поддержки направляются одним из следующих способов:

- заполнение формы запроса на Сайте;
- отправка запроса на адрес электронной почты Службы поддержки service.assist@safib.ru;
- по телефону Службы поддержки (исключительно для Пользователей редакций Программного продукта «Корпорация+»).

5.3. Обращения в Службу поддержки направленные способами отличными от указанных в п. 5.2 настоящего регламента не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе техподдержки.

5.4. Пользователем должны быть корректно заполнены все поля в формах запроса.

- 5.5. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Вопрос желательно задавать, используя терминологию, принятую в Программном продукте.
- 5.6. Для более оперативного решения вопросов, обращение должно включать следующую информацию:
- описание проблемы и последовательность действий для ее воспроизведения;
 - адрес электронной почты, указанный при приобретении Программного продукта;
 - номер лицензионного ключа.
- 5.7. Обращения в Службу поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется в соответствии с условиями оказания поддержки, приведенными в разделе 3 настоящего регламента.
- 5.8. Конечное время реакции на обращение определяется общей загрузкой Службы поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков.
- 5.9. Служба поддержки имеет право запросить у Пользователя дополнительную информацию о возникшей проблеме. Время реакции Службы поддержки на поступление дополнительной информации не должно превышать максимальное время реакции определенное в разделе 3 настоящего регламента.
- 5.10. На каждое обращение, направленное способами, указанными в п. 5.2. настоящего регламента, и принятое Службой поддержки, Пользователю высылается информация с подтверждением о принятой проблеме.
- 5.11. Пользователь может включать в обращение скриншоты и графические пояснения в форматах JPG, GIF, PNG, которые могут помочь в решении проблемы.
- 5.12. При отправке запроса на адрес электронной почты service.assist@safib.ru, обращение должно содержать корректную информацию о Пользователе Программного продукта: адрес электронной почты, контактные данные.
- 5.13. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующие страницы Сайта и/или документации к Программному продукту.
- 5.14. Решение вопросов обращения может быть отложено или отклонено по следующим основным причинам:
- невозможно повторить описанную проблему;
 - Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
 - вопрос требует детальной диагностики;
 - Пользователь выполняет некорректные действия в нарушение правил эксплуатации Программного продукта;
 - используется нелегальная копия Программного продукта;
 - вопрос выходит за рамки технической поддержки;

- вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

5.15. В случае работы по обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций, связанных с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Проблема считается принятой, только если Пользователь получил письмо о регистрации с уникальным номером запроса. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в системе поддержки.