

УТВЕРЖДЕНО
Директором ООО «Винтео»
28 июня 2023

РЕГЛАМЕНТ
технической поддержки
программного обеспечения
VINTEO,
программа VIN SUPPORT 9*5

г. Краснодар
2023 г.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины и определения, указанные в настоящем Регламенте применимы только к настоящему Регламенту и не могут трактоваться в указанном значении применительно к другой документации Vinteo.

1.1. Программное обеспечение (ПО) – программа для ЭВМ или комплекс программ для ЭВМ Vinteo, право на получение технической поддержки которых подтверждается наличием действующего Сертификата на техническую поддержку.

1.2. Актуальная, новая версия ПО - усовершенствованные (модифицированные) выпуски ПО, создаваемые по мере необходимости время от времени Vinteo, независимо от воли Пользователя.

1.3. Пользователь – юридическое лица, являющееся конечным владельцем Сертификата на техническую поддержку и его сотрудники соответствующим образом, уполномоченные на право использования сертификата на техническую поддержку (авторизованные), либо физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица, конечного владельца Сертификата на техническую поддержку, имеющее право доступа на использование Сертификата на техническую поддержку

1.4. Сертификат на техническую поддержку – документ, оформленный в электронной форме или на бумажном бланке, содержащий код лицензии Vinteo, регистрационный номер Сертификата, срок действия (даты начала и окончания действия) и слова «Сертификат на техническую поддержку», подтверждающий право Пользователя на получение технической поддержки ПО в течение срока, определённого в Сертификате на техническую поддержку.

1.5. Обращение – сообщение Пользователя, направленное в адрес Службы технической поддержки VIN SUPPORT, содержащее в себе идентифицирующую информацию Пользователя, регистрационный номер соответствующего Сертификата технической поддержки, описание технического вопроса, Приоритета Обращения.

1.6. Приоритет Обращения – степень влияния причин Обращения на работоспособность бизнес-процессов юридического лица, конечного владельца Сертификата на техническую поддержку.

1.7. Время реакции - период времени в рабочих часах от момента отправления Пользователю оповещения о присвоении номера Обращения Службой технической поддержки VIN SUPPORT на адрес электронной почты Пользователя, указанного в Обращении, до момента оповещения о начале работы над Обращением от службы Технической поддержки VIN SUPPORT.

1.8. Рабочий день - промежуток времени с 10-00 до 19-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.

1.9. Рабочий час - астрономический час в пределах Рабочего дня, предназначенный для приема и обработки Обращений в целях предоставления доступа к компонентам Сертификата на техническую поддержку ПО.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок доступа и правила удаленного взаимодействия между Пользователем и Службой технической поддержки VIN SUPPORT Общества с ограниченной ответственностью «Винтео» (далее по тексту - Исполнитель) на платной основе в рамках действия Сертификатов на техническую поддержку.
- 2.2. Техническая поддержка ПО доступна Пользователям – владельцам Сертификата на техническую поддержку в течение периода времени, указанного в Сертификате.
- 2.3. Пользователь считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента получения (покупки) Сертификата на техническую поддержку.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

- 3.1. Пользователь обращается в Службу технической поддержки VIN SUPPORT путем направления Обращения с указанием идентифицирующей Пользователя информации (Ф.И.О., названия компании, занимаемой должности, номера контактного телефона, адреса электронной почты), регистрационного номера Сертификата на техническую поддержку, кода продукта Vinteo, Приоритета Обращения (согласно Таблица №1. «Определения Приоритетов Обращений), подробным описанием технического вопроса/проблемы, а так же , если применимо для данного Обращения, текущей версии ПО Vinteo, приложением снимков ошибок с экранов графических интерфейсов системы ВКС, данных по удаленному подключению для специалистов Службы технической поддержки VIN SUPPORT.
- 3.2. В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию и регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку, Сотрудник Службы технической поддержки VIN SUPPORT имеет право остановить работу над Обращением Пользователя.
- 3.3. Сотрудник службы технической поддержки VIN SUPPORT может отказать Пользователю в работе над Обращением при наличии у него достаточных оснований полагать, что регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку, сообщенный Пользователем, не является точным, полным, принадлежащим именно этому Пользователю.

4. ПОРЯДОК РАБОТЫ НАД ОБРАЩЕНИЯМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- 4.1. Сотрудником Службы технической поддержки VIN SUPPORT обрабатываются только те Обращения Пользователей, которые содержат идентифицирующую Пользователя информацию и регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку. При этом Пользователь, разместивший Обращение, должен быть авторизован в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом, дата окончания действия Сертификата должен быть не позднее даты открытия Обращения.

4.2. Общение Пользователя и сотрудника Службы технической поддержки VIN SUPPORT должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Ни в коем случае не допускаются оскорбления и нецензурные выражения.

4.3 Авторизация Пользователя на право использования Сертификата на техническую поддержку осуществляется путем направления электронного письма на почтовый адрес support@vinteo.com, содержащего следующие данные Пользователя: Ф.И.О., название компании, занимаемая должность, номер контактного телефона, адрес электронной почты), данные Сертификата на техническую поддержку, и получения уведомления от Vinteo о результатах авторизации Пользователя на доступ к Сертификату на техническую поддержку. Количество Пользователей одного Сертификата на техническую поддержку не может превышать 10 (десяти). В случае нарушения данного пункта Пользователем, Сотрудник Службы технической поддержки имеет право немедленно прекратить работу над Обращением, сообщив о случившемся своему непосредственному руководителю.

4.3 В случае конфликта периода действия Сертификата на лицензию сервера ВКС Vinteo и периода действия сертификата на компоненты данного сервера ВКС Vinteo (портовые лицензии, функционал) превалярующими значениями для открытия Обращения является период действия сертификата на лицензию сервера ВКС Vinteo.

5. КОМПОНЕНТЫ СЕРТИФИКАТА НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ ПО

5.1. В рамках Сертификата на техническую поддержку Пользователю предоставляется:

5.1.2. Доступ к Актуальным Версиям ПО

Режим доступа с 10-00 до 19-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации. Доступ предоставляется посредством направления Пользователю файла актуальной версии в ответ на Обращение.

5.1.3. Доступ к Службе технической поддержки VIN SUPPORT за техническими консультациями.

Режим доступа с 10.00 по 19.00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.

Решение для Обращения Пользователя от специалистов Службы технической поддержки VIN SUPPORT может состоять из ответов по электронной почте, ссылок, описания рекомендаций к изменениям настроек, или другого варианта, которое Служба технической поддержки сочтет целесообразным для решения данного Обращения.

Работа со службой технической поддержки VIN SUPPORT инициируется Пользователем одним из следующих способов:

- по телефону кол-центра 8-800-333-40-16
- по почтовому адресу support@vinteo.ru

Техническая поддержка предоставляется для ПО, используемого в соответствии с требованиями эксплуатационной документации ПО, в соответствующих версиях операционных систем, на устройствах, с драйверами устройств и приложениями, определенными в эксплуатационной документации ПО. Не осуществляется Техническая поддержка ПО, используемого в нестандартных конфигурациях.

5.3. Техническая поддержка предыдущих версий ПО может быть ограничена или прекращена.

5.4. Пользователям версий ПО, поддержка которых ограничена, предоставляются известные решения или доступ к существующим исправлениям и Актуальным Версиям ПО.

5.5. Одновременно в работе Службы технической поддержки может находиться ограниченное количество Обращений от одного Пользователя по одному Сертификату технической поддержки (не более трех обращений).

5.6. Время реакции на Обращение Пользователя определяется Приоритетом Обращения, присвоенным при регистрации Обращения.

5.7. Первоначально определенный Приоритет Обращения может быть изменен Пользователем или специалистом VIN SUPPORT в процессе работы над Обращением, если причины Обращения не соответствуют определениям Приоритетов Обращения (Таблица №1. «Определения Приоритетов Обращений»), при этом время реакции на Обращение считается с момента изменения Приоритета Обращения.

5.8. В случае отсутствия информации от Пользователя о Приоритете Обращения в запросе на открытие Обращения службой технической поддержки VIN SUPPORT присваивается 3 Приоритет для данного Обращения.

5.9. Сотрудником Службы технической поддержки VIN SUPPORT обрабатываются только те Обращения, которые относятся к работе ПО Vinteo. Если в процессе работы над инцидентом Исполнитель выясняет, что Обращение или причина инцидента связана с продуктом или программным обеспечением иных производителей, то работа над Обращением прекращается.

5.10. Состав, перечень ПО и период действия Сертификатов на техническую поддержку устанавливается в соответствующем Сертификате на техническую поддержку.

5.11. При отсутствии реакции Пользователя на предложенное Службой технической поддержки решение, ответ или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Пользователем соответствующего решения или запроса от Службы технической поддержки, Обращение считается неактуальным и закрывается. При поступлении от Пользователя информации по закрытому Обращению, такое Обращение снова открывается или регистрируется как новое Обращение. Пользователь вправе обратиться за Техническим вопросом повторно в рамках нового Обращения.

5.10. Обращения Пользователя принимаются в работу после определения Приоритета Обращения и классифицируются в соответствии с Приоритетом Обращения:

Таблица №1. «Определения Приоритетов Обращений»

| Приоритет Обращения | Название | Определение |
|---------------------|---|--|
| 1 | Остановка сервиса | ПО Пользователя не работает или есть критическое влияние на внутренние бизнес-процессы; сервер ВКС не доступен; у Пользователя отсутствует обходное решение предоставления сервиса. |
| 2 | Критичное влияние на сервис | В ходе работы ПО наблюдается серьезная деградация внутренних сервисов Клиента или существенное негативное влияние на бизнес-процессы. |
| 3 | Эксплуатационные проблемы | Эксплуатационные характеристики ПО ухудшаются, хотя большинство бизнес-операций остается функционировать в штатном режиме. Общие проблемы и ошибки, связанные с функционалом системы, операционная производительность системы при этом не нарушена. |
| 4 | Информационные вопросы | Информационные Обращения (вопросы о возможностях решения, его настройках) Работа системы ВКС Клиента работает штатно, влияния на производительность системы не наблюдается. |
| 5 | Доступ к актуальным прошивкам ПО и вопросы лицензирования | Вопросы, касаемые доступа к актуальным прошивкам ПО Vinteo и Лицензирования решений Vinteo. |

5.11. Службой технической поддержки VIN SUPPORT прилагают коммерчески разумные усилия для достижения времени реакции, изложенного ниже и применимого для Обращений, инициированных с определением Приоритета Обращения.

Таблица №2 «Время реакции в зависимости от уровня Приоритета Обращений»

| Приоритет Обращения | Время реакции, рабочие часы |
|---------------------|-----------------------------|
| 1 | 2 |
| 2 | 4 |
| 3 | следующий рабочий день |
| 4 | следующий рабочий день |
| 5 | следующий рабочий день |

6. ДОСТУП К АКТУАЛЬНОМУ ПО

6.1. Доступ к Актуальным Версиям ПО (при наличии) осуществляется в течение срока действия Сертификата на техническую поддержку при выполнении одновременных условий:

- наличия у Пользователя действующей лицензии на право использования ПО. При этом под лицензией на право использования ПО понимается право на использование ПО Vinteo на одной ЭВМ (или комплексе ЭВМ) на условиях простой (неисключительной) лицензии, которое подтверждается документом, оформляемым Правообладателем соответствующего ПО по установленной им форме и содержащим ключ установки ПО, способы использования и срок использования Прикладного ПО;

- наличия у Пользователя действующего Сертификата на техническую поддержку на дату оформления Обращения;
- количество Сертификатов на техническую поддержку и указанное в нём количество ЭВМ (или пользователей ПО, или одновременных подключений к ПО) должно соответствовать количеству имеющихся у Пользователя лицензий на право использования ПО.

7. ЗОНЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

7.1. В зону ответственности Пользователя входит:

7.1.1. Приобретение Сертификатов на техническую поддержку осуществляется Пользователем через авторизованных партнеров Vinteo;

7.1.2. Авторизация Пользователей Сертификатов на техническую поддержку через службу технической поддержки Vin Support или через авторизованных партнеров Vinteo, через которого осуществлялось приобретение Сертификата;

7.1.2. Доступ к Сертификатам на техническую поддержку может быть авторизован не более чем на 10 (десять) Пользователей;

7.1.3. Пользователь предпринимает все возможные действия, необходимые для решения Обращения: участвует в запланированных звонках, назначенных VIN SUPPORT, предоставляет всю необходимую информацию о работе ПО и др.;

7.1.4. При открытии Обращения в службу технической поддержки VIN SUPPORT Пользователь самостоятельно определяет Приоритет Обращения в соответствии с Таблицей №1 «Определения уровней Приоритетов для Обращений»;

7.1.5. Пользователь консультирует службу технической поддержки VIN SUPPORT по стандартным операционным процедурам, связанным с бизнес практикой Пользователя, внутренней операционной номенклатурой и ИТ-средой, информацией о системе ВКС и сопутствующих системах в случае необходимости и запроса от Службы технической поддержки VIN SUPPORT, чтобы обеспечить эффективное общение и обсуждение в процессе работы по Обращению;

7.1.6. В случае запроса от Службы технической поддержки VIN SUPPORT Пользователь должен иметь возможность и полномочия предоставить доступ к серверу по SSH и доступ к web-интерфейсу сервера;

7.1.7. Авторизованный Пользователь несет единоличную ответственность за использование Сертификатов на техническую поддержку, без передачи прав пользования третьим лицам, не прошедшим авторизацию;

7.1.8. Пользователь самостоятельно принимает решение о необходимости реализации рекомендаций, предоставленных службой технической поддержки VIN SUPPORT в ходе работы над Обращением;

7.1.9. После открытия Обращения с Приоритетом 1 (согласно Таблица №1. «Определения Приоритетов для Обращений») по почтовому адресу support@vinteo.ru и получения номера Обращения от Службы технической поддержки VIN SUPPORT ответным автоматическим электронным письмом Пользователь обязательно оповещает о имеющемся Обращении с Приоритетом 1 по телефону Службы технической поддержки VIN SUPPORT (8-800-333-40-16);

7.1.10. Пользователь самостоятельно отвечает за наличие необходимых действующих лицензий Vinteo, необходимых для решения Обращения, либо в случаях, когда необходимость наличия лицензий выявляется специалистом Службы технической поддержки VIN SUPPORT в ходе работы над Обращением.

7.1.11. Пользователь, инициирующий Обращение, выступает в качестве основного контакта по Обращению для коммуникации со специалистами Службы технической поддержки VIN SUPPORT.

7.2. В зону ответственности Службы технической поддержки VIN SUPPORT входит:

7.2.1. При условии соблюдения Пользователем настоящего Регламента компания Vinteo будет сотрудничать с Пользователем в рамках активированного Сертификата технической поддержки, как описано в настоящем Регламенте;

7.2.2. При необходимости специалисты Службы технической поддержки VIN SUPPORT может направить встречный запрос для сбора дополнительной информации и для уточнения содержания Обращения.

7.2.3. В тех случаях, когда специалисты Службы технической поддержки VIN SUPPORT посчитают целесообразным, для решения Обращений могут быть задействованы разработчики решений Vinteo, имеющиеся у Vinteo тестовые лаборатории и автоматизированные инструменты Vinteo, предназначенные для удаленной диагностики.

7.2.4. Работа Службы технической поддержки VIN SUPPORT осуществляется удаленно, коммуникация ведется на русском языке;

7.2.5. Работа Службы технической поддержки в рамках Обращения ведется с 10.00 до 19.00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации, в случае открытия Обращения вне рабочего времени работа над ним переносится на следующий рабочий день;

7.2.7. Специалисты Службы технической поддержки VIN SUPPORT работают над Обращением для решения ошибок взаимодействия сервера ВКС с внешними системами Пользователя, реализуемого по протоколам H.323, H.239, SIP, BFCP, RTSP, SMTP, LDAP, WebRTC. При выявлении ошибки в работе с другими протоколами работа над Обращением может быть приостановлена;

7.2.8. Если в ходе решения Обращения Пользователя выявляется необходимость общения с производителями других решений, отличных от Vinteo, ответственность за привлечение и взаимодействие со специалистами сторонних производителей находится в зоне ответственности Пользователя, при этом специалисты Службы технической поддержки VIN SUPPORT вправе отказаться от взаимодействия с другими производителями. Vinteo не несет ответственность за работоспособность продуктов или качество оказания услуг от других производителей.

7.2.9. Любые виды взаимодействия между Пользователем и специалистами Службы технической поддержки VIN SUPPORT, необходимые Пользователю для решения Обращения и не входящие в настоящий регламент технической поддержки VIN SUPPORT могут быть осуществлены в рамках сотрудничества по программам VIN ADVANCED и VIN PRO. Для уточнения информации и условий сотрудничества Пользователю необходимо обратиться к менеджеру по продажам Vinteo.

7.2.10. В случае отсутствия ответа от Пользователя по Обращению с Приоритетом 1 более 4 часов специалист Службы технической поддержке VIN SUPPORT вправе изменить Приоритет Обращения на Приоритет 2.

7.3. Описание ограничений деятельности Службы технической поддержки VIN SUPPORT

Ниже приведено описание ограничений деятельности службы технической поддержки VIN SUPPORT в процессе работы над Обращениями Пользователей в рамках действия Сертификата на техническую поддержку.

Специалисты службы технической поддержки VIN SUPPORT не осуществляют:

7.3.1. Выявление причин и устранение проблем, связанных с сетевой инфраструктурой Пользователя;

7.3.2. Изменение, донастройку, анализ физических и программных решений и продуктов, не относящихся к продуктам Vinteo;

7.3.3. Предоставление доступа к непубличным инструментам, внутренним базам знаний, оборудованию, программному обеспечению, которое используется Vinteo для работы над Обращениями;

7.3.4. Выявление причин и устранение проблем с физической инфраструктурой зданий, помещений, электрическими или иными сопутствующими системами Пользователя;

7.3.5. Выявление и устранение других проблем, не находящихся под разумным контролем специалистов Vinteo;

7.3.6. Идентификацию проблем и устранение причин потери пакетов на стороннем оборудовании или вне периметра сервера ВКС Vinteo в процессе проведения сессий видеоконференцсвязи на базе решений Vinteo;

7.3.7. Работы по внедрению, интеграции, масштабированию и развертыванию дополнительного функционала системы видеоконференцсвязи Пользователя;

7.3.8. Осуществление или удаленное сопровождение процесса установки программного обеспечения системы ВКС VINTEO Пользователя до требуемой версии прошивки ПО;

7.3.9. Работы по открытию сетевых портов и настройки NAT на сетевом оборудовании;

7.3.10. Решение ошибок взаимодействия решений Vinteo с внешними системами Пользователя отличных от стандартных протоколов (SIP, H323);

7.3.11. Решение ошибок взаимодействия решений Vinteo с системами защиты от DDoS (в том числе WAF);

7.3.12. Настройку интеграции с внутренними системами Заказчика, среди которых могут быть:

- Почтовые сервисы
- Системы мониторинга
- ВКС сторонних производителей
- IP телефония
- Аутентификации и авторизации пользователей (Active Directory)

- Внешние системы управления по API
- SNMP
- CDN (Content Delivery Network)
- Системы распознавания лиц
- Системы протоколирования
- Системы планирования
- Сетевые хранилища для складирования записей

7.3.13. Кастомизацию интерфейсов решений Vinteo или любую другую доработку программного обеспечения Vinteo для нужд Пользователя;

7.3.14. Индивидуальное обучение, проведение сессий передачи знаний для сотрудников Пользователя;

7.3.15. Выполнение эксплуатационных задач (конфигурирование и администрирование системы Vinteo Пользователя, формирование списка абонентов, настройку параметров виртуальных комнат, сценариев эксплуатации системы ВКС, формирование бизнес-процессов управления ВКС и так далее);

7.3.16. Проверку физического состояния интерфейсов и аппаратной части сервера ВКС, на базе которого развернуто решение VINTEO;

7.3.17. Комплексный аудит, обследования, проактивный мониторинг параметров существующей системы ВКС и решений Vinteo;

7.3.19. Сопровождение и технический мониторинг сеансов видеоконференцсвязи, осуществляемых Пользователем на решениях Vinteo;

7.3.20. Настройку Клиентских Устройств;

7.3.21. Выезд специалистов Службы технической поддержки VIN SUPPORT на площадку Пользователя для работы по Обращениям.

7.3.22. Выполнение резервного копирования настроек ПО сервера ВКС.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Vinteo имеет право привлекать третьих лиц для своевременной качественной работы над Обращениями без уведомления и согласования с Пользователем.

8.2. Качество ответов на Обращения Пользователей зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем.

8.3. Vinteo имеет право вносить изменения в настоящий Регламент в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Пользователей за 60 (шестьдесят) календарных дней до даты вступления изменения в силу путем опубликования новой редакции Регламента или приложения к нему на официальном сайте Vinteo (www.vinteo.com).

8.4. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте Исполнителя (www.vinteo.com).