

## РЕГЛАМЕНТ оказания услуг по технической поддержке (редакция № 1.2.1 от 10.09.2025)

### Термины и определения

*SLA* – Service Level Agreement, Соглашение об уровне сервиса.

*Время реакции* – время, прошедшее от момента регистрации заявки до момента фактического начала решения заявки и уведомления Пользователя об этом.

*Заказчик* – получатель услуг по технической поддержке, оказываемых Исполнителем согласно Сертификату ТП (Договору).

*Запрос на обслуживание* – запрос на предоставление обновлений/исправлений программного (микропрограммного) обеспечения и технической документации на Компоненты ИТ-инфраструктуры, на предоставление технических консультаций по Компонентам ИТ-инфраструктуры.

*Заявка* – обращение Заказчика (Пользователя) в рамках услуг по технической поддержке, направленное на устранение инцидента или выполнение запроса на обслуживание Исполнителем.

*ЗИП* – запасные детали/узлы/шасси Компонентов ИТ-инфраструктуры.

*Инцидент* – незапланированное и отклоняющееся от нормальной работы Компонента ИТ-инфраструктуры событие (отказ Компонента ИТ-инфраструктуры или его деталей/узлов/шасси, деградация производительности, возникновение системных ошибок).

*Исполнитель* – ООО «С-ТРИКОМ» (ОГРН 1237700661428, ИНН 9701260980, КПП 770101001), оказывающее услуги по технической поддержке согласно Сертификату ТП (Договору).

*Компонент ИТ-инфраструктуры* – оборудование или программное обеспечение или программно-аппаратный комплекс Заказчика, которое включено в Сертификат ТП (Договор) и для которого Исполнителем предоставляются услуги по технической поддержке.

*Пользователь* – представитель Заказчика, наделенный полномочиями создания заявок.

*Сервисный портал* – система управления заявками Исполнителя, к которой Пользователям предоставляется доступ.

*Сертификат ТП (Сертификат технической поддержки)* – предоставляемый в электронном и/или бумажном виде документ, подтверждающий право на получение услуг по технической поддержке, оказываемых Исполнителем.

*Стороны* – Заказчик и Исполнитель.

### Общие условия оказания услуг

Порядок оказания услуг по технической поддержке и взаимодействия Сторон при оказании данных услуг определен настоящим регламентом. При этом Сертификатом ТП (приложениями к Договору) определяются:

- перечень обслуживаемых Компонентов ИТ-инфраструктуры с указанием программ(-ы) и сроков технической поддержки;
- состав оказываемых услуг по технической поддержке и SLA с указанием параметров программ(-ы) технической поддержки;
- (опционально) календарный план оказания услуг по технической поддержке, соответствующий указанным в перечне обслуживаемых Компонентов ИТ-инфраструктуры срокам технической поддержки.

Сторона, получившая конфиденциальную информацию в виде персональных данных субъектов персональных данных, должна обрабатывать такую информацию строго в соответствии с законодательством Российской Федерации и только в целях оказания услуг по технической поддержке. Обработка персональных данных субъектов персональных данных в иных целях не допускается.

Под обработкой персональных данных понимаются действия (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, выполняемые путем ведения баз данных автоматизированным, механическим, ручным способами.



Получающая Сторона не обязана получать согласие субъекта персональных данных на обработку его персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Такое согласие обязана получить передающая Сторона.

По первому требованию передающей Стороны получающая Сторона обязана незамедлительно прекратить обработку персональных данных, а материальные и иные носители, содержащие такие персональные данные, возвратить передающей Стороне или гарантированно уничтожить.

## Порядок оказания услуг и взаимодействия Сторон

1. Исполнитель создает на Сервисном портале учетные записи Пользователей согласно информации, предоставленной Заказчиком, и передает Пользователям реквизиты данных учетных записей. При этом, у созданных учетных записей по умолчанию назначаются права просмотра всех заявок организации Заказчика.

2. В случае необходимости внесения корректировок в перечень Пользователей, ответственный представитель Заказчика своевременно направляет на адрес электронной почты Исполнителя [info@s-3com.net](mailto:info@s-3com.net) соответствующий запрос, указав номер Сертификата ТП и название организации Заказчика, а Исполнитель создает на Сервисном портале новые учетные записи Пользователей (вносит правки в существующие, удаляет неактуальные) и уведомляет об этом ответственного представителя Заказчика.

3. Заявки подаются Пользователями одним из трех способов:

- заполнение заявки непосредственно на Сервисном портале (из личного кабинета Пользователя), расположенном по адресу <https://support.s-3com.net> (основной способ);
- направление заявки на адрес электронной почты [support@s-3com.net](mailto:support@s-3com.net) (основной способ);
- звонок по телефону +7 (495) 187-18-87 на линию технической поддержки (дополнительный способ).

4. При подаче заявки Пользователь должен предоставить:

- название организации Пользователя;
- фамилию, имя и отчество Пользователя;
- адрес электронной почты и номер телефона Пользователя;
- информацию о типе, производителе, модели (парномере), серийном номере и месте расположения (адресе) Компонента ИТ-инфраструктуры, по которому требуется оказание услуг по технической поддержке;
- приоритет заявки (1-Высокий / 2-Средний / 3-Низкий), который оценочно определяется Пользователем на основании описания приоритетов, приведенного в SLA; при этом, всем заявкам, поданным по электронной почте, изначально автоматически присваивается приоритет «3-Низкий»;
- максимально подробную информацию по сути обращения – характер и время возникновения инцидента и обстоятельства, предшествующие его появлению / информацию о текущей версии программного обеспечения (при запросе обновлений программного обеспечения или документации) / др.;
- скриншоты и/или журналы (логи).

5. Каждому предмету обращения Пользователя должна соответствовать одна заявка. Объединение нескольких инцидентов (запросов на обслуживание) в рамках одной заявки не допускается. Если в процессе оказания услуг по заявке у Заказчика выявлено несколько инцидентов (запросов на обслуживание), формируются новые заявки.

6. Регистрация заявки производится в течение 15 минут с момента ее приема Исполнителем, и на предоставленный адрес электронной почты Пользователя направляется подтверждение регистрации данной заявки с ее регистрационным номером.

Всё дальнейшее взаимодействие в процессе выполнения заявки производится с указанием регистрационного номера заявки.

7. После регистрации заявки Исполнитель первично анализирует информацию, предоставленную Пользователем, в т.ч. на предмет соответствия заявки Общим условиям оказания услуг настоящего регламента. В следующих случаях заявка может быть отклонена Исполнителем с указанием причины отклонения:

- заявка относится к оборудованию / программному обеспечению / программно-аппаратному комплексу, не включенному в Сертификат ТП (Договор);



- заявка относится к Компоненту ИТ-инфраструктуры, фактический город размещения которого не соответствует городу, указанному в перечне обслуживаемых Компонентов ИТ-инфраструктуры, зафиксированном в Сертификате ТП (в приложении к Договору) для данного Компонента ИТ-инфраструктуры;

- заявка относится к Компоненту ИТ-инфраструктуры вне срока технической поддержки, зафиксированного в Сертификате ТП (в приложении к Договору) для данного Компонента ИТ-инфраструктуры;

- предмет заявки не соответствует составу услуг по технической поддержке, зафиксированному в Сертификате ТП (в приложении к Договору);

- заявка не соответствует иным Общим условиям оказания услуг настоящего регламента (в таком случае Исполнителем указывается несоответствие конкретному условию).

При этом, отклонение такой заявки не будет считаться нарушением условий оказания услуг по технической поддержке (Договора) со стороны Исполнителя.

8. Исполнитель фиксирует приоритет заявки, при необходимости корректируя, на основании приведенного в SLA описания приоритетов, значение приоритета, указанное Пользователем. В результате, определяется время реакции Исполнителя по данной заявке.

Если Пользователь не согласен с присвоенным (зафиксированным) приоритетом, Пользователь может запросить у Исполнителя изменение приоритета, предоставив дополнительную информацию, подтверждающую более высокую степень влияния на бизнес-процессы и/или Компоненты ИТ-инфраструктуры.

9. Исполнитель, в пределах времени реакции, анализирует предоставленную Пользователем в заявке техническую информацию и уведомляет Пользователя о начале работы над заявкой, при необходимости уточняя технические подробности заявки, запрашивая диагностическую информацию и др.

9.1. Для режимов реакции и решения заявок, отличных от «24x7», в случае если время реакции по заявке превышает время, оставшееся до конца рабочего дня в рамках SLA, работа над заявкой может быть начата на следующий рабочий день. При этом, отсчет времени реакции приостанавливается в нерабочее время и возобновляется в начале следующего рабочего дня.

10. Порядок и методы выполнения (решения) заявки определяются Исполнителем и приведены ниже:

- выполнение действий Заказчиком в соответствии с указаниями Исполнителя;

- выполнение действий Исполнителем в режиме удаленного доступа;

- выполнение действий Исполнителем с выездом на место расположения Компонентов ИТ-инфраструктуры, если это предусмотрено SLA.

10.1. Для выполнения вышеприведенных действий может потребоваться обеспечение Заказчиком необходимых условий:

- предоставление Исполнителю дополнительной технической информации по заявке;

- предоставление Исполнителю удаленного доступа к Компонентам ИТ-инфраструктуры;

- предоставление Исполнителю административной учетной записи с правами изменения настроек Компонентов ИТ-инфраструктуры, либо наличие представителя Заказчика, который может обеспечить такое изменение настроек опосредованно (например, через удаленный доступ Исполнителя к ноутбуку представителя Заказчика), либо может выполнять действия под руководством Исполнителя;

- изменение Заказчиком настроек на стороне смежного оборудования / программного обеспечения / программно-аппаратного комплекса, не входящего в перечень обслуживаемых Компонентов ИТ-инфраструктуры, зафиксированный в Сертификате ТП (в приложении к Договору);

- предоставление Исполнителю проектной и/или эксплуатационной (рабочей) документации на систему(-ы), в состав которой(-ых) входят Компоненты ИТ-инфраструктуры;

- предоставление Исполнителю физического доступа к Компонентам ИТ-инфраструктуры.

Если Заказчик не может своевременно обеспечить указанные условия, то решение заявки может быть приостановлено Исполнителем.

11. При необходимости замены деталей/узлов/шасси Компонентов ИТ-инфраструктуры запасные детали/узлы/шасси (ЗИП) должны устанавливаться с соблюдением задокументированных процедур производителей данных Компонентов ИТ-инфраструктуры.

11.1. При замене силами Заказчика Исполнитель, при необходимости, оказывает консультационную поддержку в процессе данной замены.



11.2. Если иное не предусмотрено SLA, Заказчик обязан вернуть Исполнителю вышедшие из строя замененные детали/узлы/шасси, за исключением случаев приобретения соответствующего ЗИП Заказчиком. В случае отказа обеспечить такой возврат, Заказчик компенсирует Исполнителю стоимость использованного ЗИП в соответствии со счетом, выставленным Исполнителем.

11.3. При замене (возврате) деталей/узлов/шасси Компонентов ИТ-инфраструктуры Заказчик должен подписать и направить Исполнителю накладную на отпуск материалов на сторону (форма М-15):

- при бумажном документообороте Исполнитель формирует 2 экземпляра формы М-15, которые отправляет Заказчику; Заказчик подписывает оба экземпляра и возвращает один Исполнителю вместе с замененной деталью/узлом/шасси Компонента ИТ-инфраструктуры;

- при электронном документообороте Исполнитель формирует форму М-15 и направляет ее Заказчику, Заказчик подписывает форму в системе электронного документооборота.

12. После решения заявки Исполнитель уведомляет об этом Пользователя. Заявка считается выполненной (закрытой), если от Пользователя получено подтверждение о ее решении, либо если ответ от Пользователя не получен в течение 5 календарных дней.

12.1. При отклонении решения заявки Пользователем он указывает причины такого отклонения, и заявка возвращается Исполнителю на доработку.

13. Дополнительные условия:

13.1. На обслуживание принимаются только полностью исправные на дату выпуска Сертификата ТП (подписания Договора) Компоненты ИТ-инфраструктуры.

13.1.1. При принятии на обслуживание оборудования / программного обеспечения / программно-аппаратных комплексов, которые ранее не обслуживались Исполнителем, либо имеющих «прерванную» техническую поддержку – предыдущий Сертификат ТП (Договор) Исполнителя не действовал более 15 календарных дней перед датой выпуска текущего Сертификата ТП (подписанием Договора) – может проводиться их диагностика. Исполнитель при этом может запросить, а Заказчик должен предоставить соответствующую диагностическую информацию (диагностический дамп / журналы событий). Соблюдение SLA для Компонентов ИТ-инфраструктуры, для которых запрошенная Исполнителем информация не была предоставлена Заказчиком, не гарантируется. Формат проведения и стоимость диагностики могут быть отдельно определены по согласованию Сторон.

13.1.2. Если в принимаемых на обслуживание оборудовании / программном обеспечении / программно-аппаратных комплексах обнаружены недостатки (неисправности, некорректные настройки и т.п.) или требуются любые дополнительные услуги, то, по согласованию Сторон, данные недостатки или дополнительные услуги могут быть устранены (оказаны) Исполнителем за отдельную плату.

13.2. Заявки от Пользователей, не имеющих учетных записей на Сервисном портале, принимаются (обрабатываются) только по электронной почте и при условии соответствия почтового домена Пользователя почтовому(-ым) домену(-ам) Заказчика.

При этом Исполнитель создает на Сервисном портале новую учетную запись Пользователя (у созданной учетной записи по умолчанию назначаются права просмотра всех заявок организации Заказчика), направляет ее реквизиты Пользователю и уведомляет об этом ответственного представителя Заказчика.

13.3. Исполнитель примет все возможные меры к скорейшему восстановлению работоспособности и функциональности Компонентов ИТ-инфраструктуры в рамках заявки, однако не гарантирует определенных сроков ее решения.

В некоторых случаях для решения заявки требуется участие специалистов уровня лаборатории или разработчиков производителя Компонентов ИТ-инфраструктуры (случай выходит за рамки задокументированных производителем ситуаций, требуется предоставление производителем ранее неопубликованного программного исправления (патча), требуется разработка производителем такого патча специально для данного случая и т.п.), либо требуется использование внутренних закрытых программных инструментов производителя (например, генерация одноразовых паролей для доступа в микропрограммное обеспечение системы), либо когда случай связан с невозможностью предоставления программного обеспечения. В таких случаях решение заявки может быть приостановлено Исполнителем до момента выполнения соответствующих действий со стороны производителя Компонентов ИТ-инфраструктуры.

При этом, приостановление решения такой заявки не будет считаться нарушением условий оказания услуг по технической поддержке (Договора) со стороны Исполнителя.



13.4. Решение о необходимости замены деталей/узлов/шасси Компонентов ИТ-инфраструктуры, а также проведения тех или иных диагностических и ремонтно-восстановительных мероприятий принимает Исполнитель.

13.5. При замене деталей/узлов/шасси Компонентов ИТ-инфраструктуры Исполнителем могут быть предоставлены (установлены) идентичные запасные детали/узлы/шасси, либо аналогичные им с характеристиками, не уступающими заменяемым деталям/узлам/шасси. При этом предоставляются (устанавливаются) новые запасные детали/узлы/шасси, либо бывшие в употреблении или восстановленные.

13.6. Для редкозаменяемых комплектующих Компонентов ИТ-инфраструктуры, таких как шасси, карты расширения, материнские платы, процессоры, возможны ситуации, при которых, в случае повторного выхода из строя соответствующей детали/узла/шасси Компонента ИТ-инфраструктуры в течение срока действия Сертификата ТП (Договора), предоставление замены может быть отложено на срок до 10 недель.

13.7. При замене деталей/узлов/шасси Компонентов ИТ-инфраструктуры предоставленный (установленный) Исполнителем ЗИП обслуживается на условиях и в пределах сроков, действовавших для замененных деталей/узлов/шасси.

13.8. Для повышения эффективности оказания услуг по технической поддержке, по согласованию с Заказчиком, Исполнитель может установить (настроить) специализированное диагностическое программное обеспечение на обслуживаемых Компонентах ИТ-инфраструктуры.

13.9. Заказчику может быть отказано в оказании услуг по технической поддержке (соответствующая заявка может быть отклонена) вследствие возникновения неисправности Компонентов ИТ-инфраструктуры по причине:

- случайного или намеренного повреждения Компонентов ИТ-инфраструктуры Заказчиком или третьими лицами;
- попадания (проникновения) внутрь Компонентов ИТ-инфраструктуры посторонних предметов и жидкостей; воздействия на Компоненты ИТ-инфраструктуры пожара, производственных и природных выбросов вредных и/или агрессивных веществ; скачков или перепадов напряжения электросети, грозových разрядов;
- монтажа, модификации, эксплуатации, обновления программного (микропрограммного) обеспечения и ремонта Компонентов ИТ-инфраструктуры Заказчиком или третьими лицами в нарушение инструкций (правил, условий эксплуатации) производителя или технических спецификаций;
- самостоятельной (без согласования с Исполнителем) замены Заказчиком или третьими лицами деталей/узлов/шасси Компонентов ИТ-инфраструктуры на сторонние (которые не были предоставлены Исполнителем);
- использования Заказчиком или третьими лицами Компонентов ИТ-инфраструктуры в условиях, в порядке или в целях, для которых они не предназначены.

При этом, отклонение такой заявки не будет считаться нарушением условий оказания услуг по технической поддержке (Договора) со стороны Исполнителя.

13.10. Внесение изменений и/или дополнений в настоящий регламент производится (при необходимости) Исполнителем в одностороннем порядке, если иное прямо не установлено настоящим регламентом. Актуальная версия регламента размещается на официальном сайте Исполнителя: <https://s-3com.net/service/tsregulations>.

