

Утвержден  
Приказом ЗАО НПЦ «Интехнедвижимость»  
от «11» января 2014 г. № 1

**РЕГЛАМЕНТ**  
**оказания услуг технической поддержки и сопровождения**  
**для пользователей программных продуктов**  
**ValMaster™**

г. Санкт-Петербург  
2014

## **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

- 1.1.** «Пользователь» - физическое лицо, являющееся обладателем Сертификата на техническую поддержку Программы, либо физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица, обладателя Сертификата на техническую поддержку Программы.
- 1.2.** «Идентифицирующая Пользователя информация» - фамилия, имя и отчество Пользователя, наименование юридического лица, от имени которого выступает Пользователь (в том случае, если Пользователь представляет интересы и выступает от имени юридического лица), серийный номер Лицензионного соглашения (ключа), на основе которого реализуются права Конечного Пользователя (End User) .
- 1.3.** «Программа» программа для ЭВМ под названием “ValMaster™ FM Neo” - модули и библиотеки программы, исполняемые файлы и скомпилированные библиотеки, исключительные права на распространение которой на территории Российской Федерации имеет Исполнитель.
- 1.4.** «Техническая поддержка и сопровождение Программы» означает совокупность видов абонентных сервисных услуг Пользователям Программы.
- 1.5.** «Компонент Программы» означает программный компонент Программы, выделенный в качестве составной части в соответствии с эксплуатационной документацией на Программу.
- 1.6.** «Версия Программы» – фиксированное по реализуемым функциональным возможностям состояние компонент Программы, определяемое по первым трём группам цифр в номере версии Программы.
- 1.7.** «Сборка версии Программы» – фиксированное состояние программного кода компонент Программы, определяемое по четвёртой группе цифр в номере версии Программы.
- 1.8.** «Рабочий день» - промежуток времени с 9-00 до 18-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.
- 1.9.** «Рабочий час» - астрономический час в пределах Рабочего дня.

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 2.1.** Настоящий Регламент устанавливает порядок предоставления услуг по Технической поддержке и сопровождению Программы Службой технической поддержки Закрытого акционерного общества «Научно-производственный центр инновационных технологий в недвижимости «Интехнедвижимость» (далее – Исполнитель) на возмездной (платной) основе.
- 2.2.** Услуги по Технической поддержке и Сопровождению Программы доступны Пользователям, имеющим действительный (оплаченный) Сертификат на Техническую поддержку и Сопровождение Программы.
- 2.3.** Сертификат на Техническую поддержку и Сопровождение Программы дает Пользователю в течение 12 (двенадцати) месяцев право на:
- консультации по установке и настройке компонент Программы;
  - консультации по администрированию компонент Программы;
  - консультации по восстановлению работоспособности компонент Программы;
  - обновление Программы до текущих версий в рамках лицензированного функционала. Новый (дополнительный) функционал, которого не было на момент заключения Лицензионного договора, в рамках программы Сопровождения Программы не поставляется.
- 2.4.** Услуги гарантийного обслуживания предусматривают устранение выявленных ошибок в работе Программы и оказываются на безвозмездной основе в течение 12 месяцев с момента приобретения Программы (и его компонентов).
- 2.5.** Услуги Технической поддержки распространяются только на Программу. Проблемы и инциденты, связанные со сбоями каналов связи, нарушением работы ЛВС, сбоями в работе программного обеспечения сторонних разработчиков (СУБД, антивирусы и пр.), а также конфликты с программным обеспечением сторонних разработчиков, к компетенциям Технической поддержки не относятся.
- 2.6.** В случае, если Пользователь не имеет Сертификата на Техническую поддержку и Сопровождение Программы, но желает его приобрести, стоимость обновления Программы до текущей версии оплачивается дополнительно.

### **3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ**

- 3.1.** Обращения в службу технической поддержки Исполнителя осуществляются путем направления запроса с указанием идентифицирующей Пользователя информации, регистрационного номера Сертификата на техническую поддержку Программы и описанием возникшей проблемы.
- 3.2.** Коммуникационными каналами для обращения в Службу технической поддержки являются:  
электронная почта: [support@valmaster.ru](mailto:support@valmaster.ru) – круглосуточно  
телефон: +7 (812) 329 44 59 – в рабочие дни с 10.30 до 18.00 мск
- 3.3.** Стандартный Договор на оказание услуг технической поддержки и сопровождения предусматривает возможность 5 обращений Пользователя по телефону в течение месяца
- 3.4.** В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию и регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку и сопровождение Программы Сотрудник Службы технической поддержки имеет право не оказывать такому Пользователю услуг по Технической поддержке и сопровождению.

#### **4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ**

- 4.1.** Сотрудником Службы технической поддержки обрабатываются только те запросы Пользователей, которые содержат идентифицирующую Пользователя информацию и регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку Программы.
- 4.2.** Ответ на запрос Пользователя, поступивший по электронной почте, дается Специалистом Службы технической поддержки:
- по электронной почте в письменном виде в срок не более 24 рабочих часов с момента поступления запроса от Пользователя;
  - по телефону – устно, в течение 10 (десяти) минут. В случае необходимости увеличения этого времени, Специалист Службы технической поддержки может решить его по собственному усмотрению, в том числе направить запрос о решении проблемы в письменном виде Руководителю службы технической поддержки.
- 4.3.** Начало оказания услуг Технической поддержки по восстановлению работоспособности Программы, требующей выполнения работ, связанных с поиском источников проблем и инцидентов в Программе, стандартно составляет срок не более 3 рабочих дней.
- 4.4.** Общение Пользователя и Сотрудника Службы технической поддержки должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Ни в коем случае не допускаются оскорбления и использование нецензурные выражения.
- В случае нарушения данного пункта Пользователем, Сотрудник Службы технической поддержки имеет право немедленно прекратить оказание услуг по технической поддержке, сообщив о случившемся своему непосредственному руководителю.

## **5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 5.1.** Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по технической поддержке без уведомления и согласования с Пользователем.
- 5.2.** Качество услуг по технической поддержке зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем.
- 5.3.** Исполнитель имеет право вносить изменения в настоящий Регламент в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Пользователей за 15 (пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты внесения изменений путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему на официальном сайте Исполнителя:
- 5.4.** Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте Исполнителя: [www.valmaster.ru](http://www.valmaster.ru)