

# Политика и процедуры поддержки программных продуктов DocTrix

---

Компания i-Sys предоставляет эффективную поддержку, позволяющую получить максимальную отдачу от инвестиций в продукты DocTrix - Software Assurance.

Программа DocTrix Software Assurance дает вашей организации возможность получения обновлений и/или новых версий лицензированных продуктов DocTrix. Поддержка предоставляется по различным техническим проблемам, включая установку и настройку системы.

При первом приобретении лицензий на любой продукт DocTrix техническая поддержка Software Assurance на один год является обязательной.

Программа технической поддержки Software Assurance оплачивается при покупке лицензии на продукт, а затем может ежегодно продляться.

## **Преимущества Software Assurance**

Software Assurance дает право текущим подписчикам на получение обновлений программного обеспечения, включая исправления, улучшения и выпуски новых версий продуктов, лицензия на которые приобретена клиентом.

## **Служба поддержки DocTrix**

Служба поддержки DocTrix включает в себя:

- Решение инцидентов, относящихся к ошибкам в программном обеспечении DocTrix;
- Предоставление информации и рекомендаций по вопросам использования, установки, конфигурирования, или решение проблем с программным обеспечением DocTrix;
- Предоставление информации и рекомендаций по вопросам конфигурации операционных систем и хостинга для оптимального функционирования программного обеспечения DocTrix.

Все другие услуги по консультационной поддержке клиентов (включая, но не ограничиваясь предоставление информации и рекомендаций по вопросам использования, дизайна, конфигурации, или решение проблем программного обеспечения компании Microsoft, третьих лиц или открытого программного обеспечения на базе технологий XML, HTML/CSS, SharePoint, Nintex, Active Directory, middleware, SQL queries и совместимости баз данных) могут оказываться в рамках отдельных договоров на платной основе.

## **Нормальные часы работы**

Служба Поддержки DocTrix работает с 09:00 до 18:00 по Московскому времени.

## Доступ к Службе поддержки DocTrix

Служба поддержки DocTrix доступна клиентам, имеющим действующее соглашение о поддержке.

Запросы в Службу поддержки DocTrix направляются по электронной почте [support@i-sys.ru](mailto:support@i-sys.ru).

## Консультанты Технической поддержки

Консультанты Технической поддержки - члены команд разработки продукта, которые доступны, чтобы решить эскалируемые им инциденты, связанные с ошибками в программном обеспечении.

## Время отклика

Поддержка DocTrix обеспечит предметный ответ на все запросы в соответствии с Таблицей приоритетности рассмотрения запросов, приведенной ниже в период Нормальных часов работы. «Предметный ответ» означает, что разрешение проблемы в значительной мере определено и клиенту предоставлен план действий по ее разрешению. Фактическое устранение проблемы зависит от природы проблемы и от своевременного принятия всех необходимых мер по ее устранению со стороны клиента. Указанное в Таблице время отклика означает также ожидаемый интервал времени для рассмотрения и эскалации вопроса на следующий уровень.

Приоритет	Описание	Время отклика
1 - Критично	Промышленная эксплуатация сопровождаемого программного обеспечения остановлена или настолько ограничена, что Вы не можете продолжать нормальную работу. Вы испытываете полную потерю работоспособности, важной для ведения бизнеса, и ситуация является чрезвычайной. В случаях, где отказ простирается вне функциональности программ DocTrix, Вы приложили все усилия, чтобы расследовать хост-системы Microsoft, Nintex, и программа DocTrix были идентифицирована как первопричина возникновения проблемы.	8 часа
2 - Срочно	Вы испытываете серьезную потерю работоспособности. Важные функции недоступны, что влечет некорректную работу; однако, операции могут продолжаться ограниченным способом.	16 часов
3 - Не срочно	Вы испытываете незначительную потерю работоспособности, которая влечет неудобства в работе и требуется восстановление полной функциональности	48 часа

## **Запрашиваемая информация**

Все запросы поддержки будут рассматриваться как Запрос, только если будет предоставлена следующая информация:

- Полное описание проблемы, включая любые действия, которые вызывают возникновение проблемы;
- Воздействие проблемы на ведение бизнеса;
- Версия, издание, номера билдов всех компонентов некорректно функционирующего; программного обеспечения. Например: продукты DocTrix, продукты Microsoft SharePoint, Nintex WorkFlow, Windows Server (включая физическую или виртуальную конфигурацию), SQL сервер, Internet Explorer;
- Любые применимые файлы системного журнала (лог-файлы), которые могут помочь диагностировать проблему;
- Любые применимые изображения (скриншоты), которые могут помочь диагностировать проблему;

Общая информация, такая как Ваше имя, должность, название организации, местоположение и Идентификационный номер лицензии DocTrix должны также сопровождать все запросы поддержки.

## **Процедура регистрации запроса**

Когда запрос поддержки будет получен, автоматизированная система определит, является ли отправитель зарегистрированным контактом. Если контакт найден, будет послано автоматизированное электронное письмо-ответ, который включает номер Запроса. Пожалуйста, оставляйте номер Запроса в тексте переписки.

## **Зарегистрированные контакты**

i-Sys не ограничивает число контактов с клиентами, которые могут зарегистрироваться, но настоятельно рекомендуется, чтобы все запросы пользователей направлялись на Первый уровень поддержки. Из-за природы продуктов DocTrix, как надстройки Microsoft SharePoint, правильная идентификация проблем DocTrix, в противоположность проблемам поддержки Microsoft, потребует некоторой технической экспертизы. Если необходимый набор действий Службы поддержки выходит за пределы правил Software Assurance, то для получения услуг необходимо заключить отдельный договор на Техническое обслуживание (см. «Условия правомерного использования»).

## **Условия Правомерного использования**

i-Sys может провести обзоры правомерного использования на клиентских счетах, чтобы гарантировать, что служба поддержки доступна всем клиентам в соответствии с ожидаемым уровнем сервисного обслуживания. Чрезмерное потребление услуг Службы поддержки может быть установлено в случае существенного расхождения объема оплаченных клиентом услуг и среднего количества его запросов в Службу поддержки с аналогичными показателями других клиентов.

Менеджер по Поддержке DocTrix может связаться с клиентом, в отношении которого установлено чрезмерное потребление услуг Службы поддержки. Менеджер по

Поддержке DocTrix может сделать рекомендации относительно внутренних процедур поддержки клиента, конфигурации и обслуживания систем, обучения персонала или обязать зарегистрированного Партнера i-Sys выполнить дополнительные услуги.

Если клиент не желает предпринимать какие-либо из предложенных мер, и чрезмерное использование продолжается, DocTrix может пересмотреть последующее возобновление поддержки, чтобы потребовать перехода на оказание услуг полной технической поддержки или перехода на оплату за каждый инцидент.

#### **Синхронизация дат продления контракта**

Когда клиент с существующим контрактом на оказание услуг поддержки покупает дополнительные лицензии или модернизирует существующие лицензии, новые контракты поддержки должны быть синхронизированы с датами продления существующих контрактов.

Величина оплаты за услуги поддержки по новому контракту вычисляется пропорционально оставшейся части периода оказания услуг по существующему контракту.

#### **Запрет на частичное использование**

Услуги поддержки должны покрывать все лицензии продуктов DocTrix, которые приобретены клиентом. Прекращение поддержки части из имеющихся у клиента лицензий может произойти только в результате прекращения использования лицензий клиентом. При этих обстоятельствах клиент обязан представлять удостоверенные свидетельства о прекращении использования лицензии.

#### **Недействительное покрытие**

Если оплаченный период оказания услуг поддержки истек, клиент может восстановить оказание услуг при условии оплаты услуг поддержки за 2 последних неоплаченных года плюс текущий год.

#### **Льготный период возобновления**

Служба поддержки остается доступной для клиента в течение 30 дней после истечения оплаченного периода оказания услуг, когда оплата за продление не была получена. Указанный льготный период предоставляется по полному усмотрению i-Sys согласно оценке добросовестности и намерения клиента внести оплату за продление услуг. Льготный период не изменяет период покрытия или цену возобновления.

#### **Взносы за модернизацию продукта**

В случае модернизации существующей лицензии на более высокую версию или правомерной замены продукта, клиент должен оплатить разницу между стоимостью старой версии и новой версии продукта, которая определяется по рыночным ценам, установленным в действующем на момент модернизации прайс-листе, независимо от цены продукта на момент его первоначальной оплаты. Плата за модернизацию услуг Software Assurance вычисляется аналогично и распределяется пропорционально в течение остающегося срока действия контракта.

### **Дополнительные выгоды**

Непроизводственное лицензирование

Подписчикам Software Assurance предоставляется одна лицензия для непроизводственных целей на каждую приобретенную Production-лицензию в период действия договора на оказание услуг сопровождения.

### **Консультационная поддержка клиентов**

i-Sys предлагает клиентам консультационную поддержку по использованию программного обеспечения DocTrix. Предоставление указанной услуги зависит от доступности ресурсов i-Sys. Стоимость консультационных услуг устанавливается по рейтам, действующим на момент заказа услуг.