

Регламент технической поддержки

Настоящий Регламент правила оказания технической поддержки сайтам, которые были разработаны ООО «Интернет партнер» в рамках договора.

Данный регламент является приложением к Договору оказания услуг по техническому сопровождению сайта Заказчика в отношении каждого отдельного сайта, независимо от количества сайтов, находящихся на обслуживании Исполнителя.

1. Используемые термины

Заказчик – Сторона, по Договору технической поддержки, являющаяся заказчиком услуг технической поддержки.

Заявка Заказчика (далее по тексту **Заявка**) – обращение Заказчика к Исполнителю с целью решения задач по эксплуатации сайта.

Исполнитель - Сторона по Договору технической поддержки, оказывающая услуги технической поддержки Программы.

Обработка заявки – действие, последовательность действий, описание действий Исполнителя, приводящее к решению сформулированной Заказчиком проблемы.

Ответ на Заявку (далее по тексту **Ответ**) – Рекомендации Исполнителя по Заявке Заказчика, решающие возникшие вопросы по эксплуатации сайта.

Тестовый сценарий – перечень действий пользователя на сайте и описание ожидаемого результата на каждой странице сайта для каждого активного элемента страницы, включая формы, ссылки, кнопки. Формируется в виде документа с перечнем страниц, ролей пользователя и согласуется с Заказчиком.

Персональный менеджер – менеджер, отвечающий за работу с конкретным заказчиком.

Служба технической поддержки – персонал Исполнителя, осуществляющий Техническую поддержку.

Техническая поддержка – проводимые Исполнителем мероприятия по обеспечению функционирования сайта, своевременное предоставление информации или действий, необходимых для нормального функционирования сайта.

Тарифный план – пакет услуг, необходимых для комплексного и эффективного оказания технических услуг по поддержанию работоспособности сайта Заказчика.

Регистрационный номер – уникальным идентификатором Заявки, используется при обработке Заявки и не может быть изменен ни при каких обстоятельствах.

2. Общие положения

2.1. В рамках технической поддержки решаются задачи, определенные данным регламентом, в объеме согласно установленному тарифному плану.

2.2. Предоставление услуг поддержки со стороны Исполнителя, гарантирует качественное, своевременное и обязательное решение всех вопросов, связанных с эксплуатацией Сайта.

2.3. В рамках Технической поддержки Сайта не решаются вопросы сопровождения программного обеспечения и прочих продуктов сторонних разработчиков.

2.4. Исполнитель имеет право на изменение положений настоящего регламента. При этом Исполнитель обязуется выполнять условия настоящего регламента, существовавшие

на дату подписания с Заказчиком договора на техническую поддержку, с целью недопущения ухудшения условий обслуживания Заказчика.

2.5. Исполнитель обязуется публично объявлять об изменениях, внесенных в настоящий регламент.

2.6. Заказчик должен следовать рекомендациям Исполнителя в отношении использования и администрирования Сайта, настроек безопасности, а именно:

- Не передавать логин и пароль для доступа к административной части сайта третьим лицам
- Не изменять функциональность, редактировать или удалять отдельные блоки или страницы сайта
- Не менять визуальные элементы сайта без проектирования и подготовки дизайн-макета страниц сайта для нового программного модуля или элемента навигации.

2.7. Исполнитель не несет ответственности за ошибки и нештатное функционирование Сайта, возникшие в результате несоблюдением Заказчиком рекомендаций, указанных в пункте 2.6

3. Порядок оповещения Исполнителя об ответственных представителях Заказчика.

3.1. Перечень ответственных лиц со стороны Заказчика и их координаты, а также изменения в перечне, передаются Исполнителю в письменном виде, по почте и в заявлении свободной формы с подписью и печатью заказчика. Подключение новых сотрудников со стороны Заказчика осуществляется в течении 5 рабочих дней.

4. Действия, Выполняемые Исполнителем в рамках технической поддержки

4.1. В рамках технической поддержки осуществляются следующие действия:

- Внесение функциональных или визуальных изменений на сайте
- По согласованию с заказчиком составляется техническое задание для дальнейшего выполнения Заявки техническими специалистами. Данные работы тарифицируются согласно нормо-часам выбранного тарифного плана
- Помощь в работе с сайтом, размещение и редактирование материалов.
- Своевременное отражение атак, в том числе атак на уровне операционной системы, сетевого программного обеспечения и системы управления базами данных
- Ежедневное резервное копирование данных в объеме ресурсов, предусмотренных тарифным планом

4.2. В рамках технической поддержки осуществляется дополнительно следующие информационные сервисы:

- Консультации по вопросам использования Сайта
- Консультации по вопросам развития Сайта и рекомендации по выбору тарифного плана технической поддержки
- Консультации по подключению рекламных кампании к сайту и сторонних подрядчиков по организации рекламы

4.3. Служба технической поддержки предоставляет консультации только по программному обеспечению SpicyCMS. Консультации не предоставляются по другим вопросам, включая, но, не ограничиваясь такими вопросами, как консультации по вопросам программирования, веб-дизайна, настройкам ПО сторонних производителей.

4.4. В рамках технической поддержки не осуществляются:

- SEO продвижение сайта
- Организация и проведение рекламных кампаний
- Контекстная и таргетированная реклама

4.5. В случае выполнения работ, не попадающих в Регламент Технической поддержки, заключается договор подряда либо авторский заказ с техническим заданием.

5. Порядок подачи и обработки Заявок

5.1. Обработка заявки по технической поддержке осуществляется согласно выбранному тарифу по электронной почте персонального менеджера, адрес которой указан в договоре Технической поддержки с 10:00 до 18:00 московского времени. Не принимаются Заявки по другим каналам связи, включая, но не ограничиваясь такими, как ICQ, Windows Messenger.

5.2. Заявки принимаются только от ответственных лиц Заказчика.

5.3. Каждой Заявке специалистом службы технической поддержки присваивается Регистрационный номер

5.4. Основанием для выполнения работ по технической поддержке является Заявка заказчика. Заявкой считается

- Электронное письмо, отправленное на электронный адрес персонального менеджера.
- Задача созданная в личном кабинете панели управления задачами на сайте Исполнителя.

6. Порядок и сроки выполнения работ

6.1. Услуги Технической поддержки оказываются с момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, но не ранее получения доступа к хостингу сайта.

6.2. Обработка заявки Заказчика начинается с момента получения исполнителем заявки и не превышает времени, указанного в тарифном плане.

6.3. В случае отсутствия обратной связи по заявке от заказчика – работы по данной заявке приостанавливаются.

6.4. Если стоимость работ по Заявке превышает 50% стоимости абонентской платы за расчетный период, то такая заявка согласовывается с Заказчиком отдельно и выполняется по отдельному договору на разработку, либо, в случае согласования, в рамках тарифного плана технической поддержки в счет нормо-часов включенных в тарифный план.

6.5. Если объем работ по Заявкам превышает лимит нормо-часов предусмотренный тарифным планом в 2 раза, рекомендуется в следующем расчетном периоде перейти на более крупный тариф, либо арендовать проектную группу.

6.6. При достижении порога в 90% использованных нормо-часов, включенных в тарифный план за расчетный период, Заказчик уведомляется о данном факте для возможности выставить приоритет задачам или перенести часть задач на следующий расчетный период.

6.7. В случае решения поставленной задачи, Заявка закрывается. Закрытие заявки осуществляется ответственным лицом Заказчика письмом по электронной почте. Если ответственные лица Заказчика не подтвердили Закрытие Заявки в течении 3 (трех) рабочих дней с даты отправки уведомления Исполнителем, Заявка считается закрытой.

7. Гарантийное обслуживание

7.1. В рамках гарантийного обслуживания осуществляются следующие мероприятия.

- Тестирование сайта на предмет ошибок согласно тестовым сценариям, и их исправление за счет исполнителя в случае повторного возникновения ошибки после закрытия заявки-задачи.

- Новые сценарии или обновление (уточнение) старого сценария тестирования ошибок не являются гарантийным случаем и исправляются согласно нормо-часам тарифного плана, добавляются в тестовый сценарий и при повторном возникновении попадают под правила гарантии.

- Уведомление о выходе новых версий CMS сайта, с описанием внесенных изменений
- Устранение ошибок SpicyCMS, выявленных в процессе эксплуатации Сайта