

# ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПО «ПЕЛИКАН»

РЕГЛАМЕНТ

ООО «СТРАТЕГИЯ РИСКА»  
ВЛАДИКАВКАЗ  
2024

## Регламент оказания услуг по технической поддержке

Регламент оказания услуг по технической поддержке .....	1
Введение .....	1
Политика изменений .....	1
Общие правила эксплуатации ПО .....	2
Базовая техническая поддержка .....	2
Информирование Заказчика о выходе новых версий ПО и функционале обновлений. ....	2
Информирование Заказчика об уязвимостях ПО и рекомендациях по их устранению. ....	3
Оказание Заказчику письменных консультации по работе функционала. ....	3
Устранение критических отказов и ошибок в работе ПО путём предоставления новых версий.....	4
Дополнительная техническая поддержка .....	4
Особые условия.....	4
Пожелания по развитию ПО.....	4
Контактные данные технической поддержки.....	5

### Введение

Данный публичный документ описывает, какие услуги по базовой техподдержке предоставляет владелец прав на ПО Пеликан (далее – **ПО**) (или уполномоченная им компания) (далее **Исполнитель**) клиентам (далее **Заказчик**), заключившим договор техподдержки.

### Политика изменений

Исполнитель может менять правила этого Регламента. В этом случае новые правила вступают в силу через 30 дней после публикации на сайте. Исполнитель обязуется сообщать о важных изменениях и уведомлять клиентов, у которых есть действующий договор техподдержки, отправляя уведомление на электронную почту ответственного специалиста, указанного в договоре.

Заказчик, публикуя запрос (тикет) в автоматизированной системе трекинга технической поддержки Исполнителя по адресу: <https://riskstrategy.freshdesk.com/>, тем самым

соглашается с редакцией положений регламента, действующей на момент публикации своего запроса.

## Общие правила эксплуатации ПО

При эксплуатации Программного Обеспечения Заказчик обязуется:

- Соблюдать рекомендованные Исполнителем требования к серверному и клиентскому аппаратному и программному обеспечению (включая требования к системному ПО, СУБД, архитектуре и пропускной способности сети);
- Выполнять инструкции Исполнителя по рекомендуемой настройке системы (изложены в руководстве по установке и настройке, поставляемом в комплекте с дистрибутивом), включая выполнение регулярного резервного копирования;
- При необходимости проводить на своём сервере восстановление из резервных копий базы данных и приложения по инструкции, предоставленной Исполнителем;
- Не производить изменений структуры базы данных ПО Пеликан, не санкционированное в письменном виде Исполнителем;
- Предоставлять специалистам Исполнителя удалённый доступ к серверной/клиентским компонентам ПО в случае, если это необходимо для диагностирования ошибок в работе ПО на площадке Заказчика (доступ предоставляется по дополнительному запросу Исполнителя)
- Проводить регулярное обновление ПО в случаях, рекомендованных специалистами Исполнителя.

## Базовая техническая поддержка

В рамках базовой технической поддержки Исполнитель оказывает Заказчику следующие услуги:

### Информирование Заказчика о выходе новых версий ПО и функционале обновлений.

Порядок оказания услуги:

1. Исполнитель публикует информацию о выходе новых версий ПО, списке изменений и о функционале обновлений на своём официальном сайте по адресу: <https://www.riskstrategy.ru/>
2. В течение 1 недели с момента опубликования на сайте Исполнитель направляет на адрес электронной почты Заказчика письмо с инструкцией

по обновлению и ссылками на скачивание обновлений ПО и документации.

3. Специалисты Заказчика осуществляют обновление согласно предоставленной инструкции (перед обновлением обязательно сделать резервное копирование базы данных и приложения). При переходе на новые версии ПО Исполнитель поддерживает «миграцию» данных Заказчика на новые версии.

## Информирование Заказчика об уязвимостях ПО и рекомендациях по их устранению.

Для выявления уязвимостей программного обеспечения используются как инструменты на стороне Исполнителя (статический, динамический анализы кода, применение лучших практик в разработке), так и внешние источники – регулярные отчеты по безопасности вендоров готовых компонентов, библиотек и сред. Помимо этого, ежегодно проводится независимое тестирование безопасности приложений. Использование таких отчетов позволяет нам быть в курсе последних уязвимостей и оперативно реагировать на них, обеспечивая безопасность наших приложений.

Порядок работы:

1. На основании поступающей информации ежеквартально (срок может быть изменен в зависимости от уровня угрозы) формируются рекомендации по обновлению программного обеспечения в целях устранения уязвимости, либо рекомендации по конфигурационной настройке уже установленного у Заказчика ПО.
2. Непосредственно после получения рекомендаций и формирования последовательности необходимых действий (и, при необходимости, пакета обновления ПО) Исполнитель направляет на адрес электронной почты Заказчика письмо с инструкцией по обновлению/конфигурации и ссылками на скачивание обновлений ПО и документации. Письмо направляется на электронную почту ответственного специалиста, указанного в договоре.

## Оказание Заказчику письменных консультации по работе функционала.

Порядок оказания услуги:

1. Заказчик в разделе «Техническая Поддержка» на сайте Исполнителя по адресу: <https://riskstrategy.freshdesk.com/> формулирует запрос (тикет) на консультацию по работе ПО.
2. Исполнитель в течение 3 рабочих дней с момента получения запроса (либо с момента получения от Заказчика ответов на уточняющие вопросы) публикует в обсуждении тикета пояснения, либо направляет Заказчику ссылку на подходящий раздел документации.

## Устранение критических отказов и ошибок в работе ПО путём предоставления новых версий.

Порядок оказания услуги:

1. Заказчик в разделе «Техническая Поддержка» на сайте Исполнителя по адресу: <https://riskstrategy.freshdesk.com/> формулирует запрос (тикет) с детальным описанием содержания ошибки (сообщений программы) и действий пользователей, которые приводят к её возникновению.
2. Исполнитель в течение 5 рабочих дней с момента получения запроса (либо с момента получения от Заказчика ответов на уточняющие вопросы) предоставляет ссылку на скачивание новой версии ПО, в котором описанная критическая ошибка исправлена.

## Дополнительная техническая поддержка

По запросу специалистов Заказчика, Исполнитель может оказывать Заказчику другие (не указанные в перечне выше) услуги и консультировать по другим вопросам, не связанным с технической поддержкой ПО (например, консультировать по методологии разработки моделей или подходам к решению конкретных задач). Такие услуги Заказчик оплачивает отдельно (дополнительно к технической поддержке) на основании дополнительных соглашений или отдельных договоров.

## Особые условия

В случае, если был пропущен значительный (год и более) период технической поддержки и не выполнялись регулярные рекомендованные обновления ПО, для возобновления технической поддержки и обновления до актуальной (текущей) версии ПО может потребоваться выполнить дополнительные работы персонально на базе Заказчика. Эти работы (разовое обновление за значительный пропущенный период) Заказчик оплачивает дополнительно на основании отдельной заявки в систему трекинга технической поддержки.

## Пожелания по развитию ПО

Представители Заказчика могут оставлять в системе трекинга трекинга: <https://riskstrategy.freshdesk.com/> свои пожелания и предложения по развитию и разработке (добавлению) нового функционала в ПО. Такие предложения Исполнитель может по своему усмотрению (но не обязан) учитывать при установке приоритетов развития ПО.



## Контактные данные технической поддержки

Наши сотрудники готовы сделать всё возможное, чтобы предоставить качественную техподдержку. Мы будем признательны, если специалисты Заказчика будут максимально точно и подробно описывать свои вопросы и предложения при создании тикетов в системе трекинга.

Для связи с нашими специалистами по вопросам техподдержки и сопровождения:

- Оставьте заявку в системе трекинга: <https://riskstrategy.freshdesk.com/>;  
или отправьте письмо на электронную почту: [info@riskstrategy.ru](mailto:info@riskstrategy.ru);
- Приложение – база знаний: <https://riskstrategy.freshdesk.com/support/solutions>

В настоящее время персонал, задействованный в процессе сопровождения ПО состоит из 3 человек.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс сопровождения программного обеспечения ООО «Стратегия Риска»:

Россия, 362003 г. Владикавказ, ул. Тургеневская 193. Часы работы: 10:00 – 18:00  
Понедельник – Пятница.

Линия технической поддержки ООО «Стратегия Риска»: Тел: 8 (8672) 25- 94-00

e-mail: [info@riskstrategy.ru](mailto:info@riskstrategy.ru).