



ЛАБОРАТОРИЯ ГУМАНИТАРНЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

(Горбачев А.В.)



« 22 » января 2025 г.

Регламент технической поддержки

Редакция от 22.01.2025

Москва 2025

1. Общие положения

1.1. Служба технической поддержки Общества с ограниченной ответственностью «Лаборатория «Гуманитарные Технологии» (далее – HT Lab) оказывает техническую поддержку пользователям следующих программ для ЭВМ:

- Online-программы (включая автономные¹ версии):
 - Maintest-5i;
 - Maintest-Pro;
 - КонКом.
- Offline-программы:
 - Maintest Offline.

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые настоящим Регламентом.

1.2. Перед подачей обращения в службу технической поддержки HT Lab пользователю необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в руководстве пользователя, которое в обязательном порядке входит в состав программных продуктов HT Lab. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ.

2. Уровни обслуживания

2.1. Уровень обслуживания устанавливается для пользователя в условиях заключенного с ним договора и может быть **базовым** или **специальным**.

2.2. Настоящий регламент определяет **базовый** уровень обслуживания, условия которого сформулированы в таблице:

Каналы связи пользователя со службой технической поддержки	hotline@ht-lab.ru , +7(499)703-39-19
Время работы службы технической поддержки и приема обращений от пользователей	с 10 до 18 по московскому времени по рабочим дням в соответствии с производственным календарём РФ. Обращение, направленное по электронной почте в нерабочее время, считается направленным на следующий за днем направления обращения рабочий день.
Максимальное время реакции службы технической поддержки на	зависит от приоритета запроса: • высокий – 4 часа; • средний – 8 часов; • низкий – 16 часов.

¹ Автономная – версия онлайн-программы, размещенная на серверах Заказчика

обращение пользо- вателя ²	
--	--

2.3. Условия **специального** уровня поддержки согласовываются HT Lab в договоре с пользователем дополнительно.

2.4. Приоритет запроса при базовом уровне поддержки определяется по следующей схеме:

Приоритет	Характеристика проблемы
Низкий	Затрагивает дополнительный функционал, который используется достаточно редко или единичными пользователями
Средний	Затрагивает часть основного функционала, но при этом бизнес-процессы, связанные с оценкой, не останавливаются, а продолжают работать в обычном режиме или с несущественными изменениями. Проблемы возникают у единичных пользователей
Высокий	Затрагивает большую часть функционала, приводит к остановке или существенному изменению бизнес-процессов, связанных с оценкой. Обычно такие проблемы затрагивают существенное количество пользователей

2.5. Время решения для большинства запросов соответствует времени реакции, однако, в общем случае техническая поддержка HT Lab не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на её решение могут влиять различные факторы:

- полнота и корректность предоставленного описания возникшей ситуации;
- своевременность предоставления дополнительных сведений пользователем;
- необходимость выпускать для решения проблемы обновление программного продукта и т.п.

3. Решаемые задачи

3.1. Вопросы установки и настройки Offline-программ.

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказываются консультации по установке программ на персональный компьютер и запуску программы (в объеме руководства пользователя).

² Учитывается только рабочее время

- Даются рекомендации по устранению типовых проблем, возникающих при установке программы на персональный компьютер.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не производится установка программных продуктов на персональный компьютер и иные устройства.
- Не производится подготовка и перенос архивных копий программ.

3.2. Исправление ошибок.

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Ошибки, возникающие в процессе эксплуатации программы. Сбой в работе и восстановление работы. Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе или доступе к программе.

- Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе программных продуктов. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях. Для обновления автономных версий сотрудникам HT Lab может потребоваться удалённый доступ к серверам, на которых установлена автономная версия.

3.3. Теоретические вопросы.

В рамках технической поддержки решаются вопросы по программам:

- Производится пояснение по функциям программных продуктов из п.

1.1.

- Разъясняются вопросы лицензирования.
- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала.

В рамках технической поддержки НЕ РЕШАЮТСЯ вопросы:

- Обучения работе в программных продуктах.

4. Порядок подачи и обработки обращений

4.1. Основанием для начала обработки запроса пользователя службой технической поддержки является обращение пользователя в техническую поддержку HT Lab по каналам связи, определенным в настоящем Регламенте или в договоре с пользователем, в соответствии с уровнем технической поддержки пользователя.

4.2. В обращении должны быть точно и подробно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов обращение пользователя в службу технической поддержки должно включать следующую информацию:

- Описание проблемы и пошаговые действия по её воспроизведению.
- Снимок экрана устройства, на котором зафиксирована проблема.
- Вопрос желательно задавать используя терминологию, принятую в программном продукте.

- Номер используемой версии программного продукта и ключа защиты (применимо для оффлайн-программ).
- Логин личного кабинета³ (применимо для онлайн-программ).
- Дополнительно запрошенная службой технической поддержки информация по настройкам программного продукта или прикладного программного обеспечения.

4.3. Каждому поступившему обращению от пользователя автоматически присваивается уникальный номер заявки, который сообщается пользователю после фиксирования службой технической поддержки проблемы, с которой обратился пользователь.

4.4. Для уточнения статуса рассмотрения обращения пользователю необходимо сообщить в службу технической поддержки номер заявки:

- **При обращении по телефону** – сообщать оператору технической поддержки
- **При обращении по электронной почте** – сохранять в заголовке письма во время последующей переписки со службой поддержки по данному вопросу.

4.5. Техническая поддержка оказывается только в рамках каналов связи, определённых для пользователей настоящим Регламентом или условиями договора. Заданные по другим каналам связи вопросы не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе техподдержки. Подобные средства связи рассматриваются только как средства дополнительного общения и общих консультаций.

4.6. Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к проекту пользователя.
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию программных продуктов или условий доступа к ним, внесены изменения в программный код программных продуктов и т.п.
- Используется нелицензионная копия программы.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- Решение вопроса требует серьёзной программной доработки, которая не согласуется с планом развития программных продуктов HT Lab.

³ Не требуется, если обращение составляется из личного кабинета пользователя

- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации пользователем по его обращению.

4.7. В случае решения вопроса по обращению, отправленному пользователем по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций, связанных с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Проблема считается принятой в обработку, только если пользователь получил письмо о регистрации его обращения с уникальным номером запроса, присвоенным ему службой технической поддержки. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в системе службы технической поддержки.

4.8. Вопросы, связанные с конфиденциальностью и безопасностью, обрабатываются службой поддержки только от контактного лица, указанного в договоре или в личном кабинете (для онлайн продуктов).

5. Дополнительная информация

5.1. Последняя версия Регламента технической поддержки доступна по адресу <https://ht-lab.ru/upload/htlab/dokumenty/regsupport.pdf>

5.2. Дополнительная информация об изменении Регламента технической поддержки, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работы службы технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте HT Lab <https://ht-lab.ru/>.