

## Сертификат № \_\_\_\_\_

**На техническую поддержку лицензионного программного обеспечения  
«Р7-Офис.Профессиональный (Десктоп)» на 12 месяцев**

Владелец данного сертификата имеет право на получение технической поддержки от компании «2Д Системс» из следующего перечня услуг:

- выделенный сервисный менеджер, курирующего Заказчика;
- возможность создания заявок в круглосуточном режиме на портале технической поддержки Исполнителя либо через мобильное приложение портала технической поддержки;
- наличие 1-ой линии технической поддержки для регистрации обращений Заказчика в соответствии с Соглашением об уровне оказания технической поддержки;
- наличие технических специалистов 2-ой линии технической поддержки, способных обработать обращения заказчика согласно SLA;
- возможность эскалации обращений Заказчика на 3-ю линию силами Исполнителя с целью дальнейшего решения инцидента;
- контроль кросс-SLA на 3-ей линии технической поддержки (SLA Исполнителя + SLA Производителя ПО);
- до 300 часов обработки заявок в год в соответствии с SLA, с 1 по 3 линию. Учёт времени обработки 1 (одной) заявки ведётся кратно 30 минутам. В случае, если запрос, связан с некорректной работой ПО, при подтверждении компанией-производителем ПО, время дальнейшей обработки заявки не учитывается с момента передачи на 3 линию;
- обработка заявок проводится с 09-00 по 18-00, с понедельника по пятницу, не включая выходные и праздничные дни, за исключением инцидентов экстренного приоритета (в рабочие дни с 08-00 по 20-00);
- любые действия при обработке заявок сопровождаются уведомлением Заказчика посредством отправки сообщения на электронную почту Заказчика, а также уведомления в мобильное приложение портала технической поддержки;
- в случае, если проблема не относится к Системе, заявка возвращается Исполнителем к Заказчику путём закрытия заявки с соответствующим уведомлением посредством отправки сообщения на электронную почту Заказчика, а также уведомления в мобильное приложение портала технической поддержки;
- консультирование технических специалистов Заказчика по вопросам эксплуатации, которое проводится через портал технической поддержки либо через мобильное приложение портала технической поддержки Исполнителя в объёме до 15 часов за квартал;
- разбор наиболее частых обращений в техническую поддержку со стороны пользователей через портал технической поддержки либо через мобильное приложение портала технической поддержки Исполнителя в объёме до 15 часов за квартал;
- локализация проблем и решение инцидентов, связанных с работой ПО, проводится по электронной почте и удалённому доступу. При необходимости осуществляется выезд к Заказчику;
- предоставление ежеквартальных отчетов, отражающих количество обращений и время, потраченное на обработку заявок и предоставление информации по продукту;
- обеспечение обновления операционной системы до новой версии (при выходе таких версий в период оказания технической поддержки).

Техническая поддержка Исполнителя не включает:

- решение проблем, связанных с некорректным функционированием аппаратного либо программного обеспечения и не связанных с функционированием Системы;
- разработку и корректировку средств малой автоматизации (скрипты, макросы и плагины).

Условия для получения услуг из сертификата:

- Наличие лицензии на Р7-Офис.Профессиональный (Десктоп);
- Выезд инженера к заказчику ограничен следующей локацией – **Москва**;
- Срок действия сертификата - **12 месяцев** с момента подписания Сторонами УПД.

**ООО «2Д Системс»**

107045, Россия, г. Москва, ул. Трубная, д.12, помещение 4/1

**ИНН/КПП 7703449064 / 770201001**

**ОГРН 1187746414228**

**Телефон +7 (495) 481-40-32**

**E-mail info@2dsystems.ru**