1 Определения:

- *ПО «МТС Линк»* — прикладной программный продукт (компьютерная программа для ЭВМ) семейства «МТС Линк»[1], исключительные права на который принадлежат *Производителю* – компании ООО «Вебинар Технологии» (ИНН 7707340808, адрес местонахождения: 127055, г.Москва, Приютский пер., д.3, стр.1), в формате машиночитаемого кода, обладающий функциональностью в соответствии с подробным описанием, приведенным в Лицензионном Договоре, эксплуатируемый в ИТ-инфраструктуре *конечного пользователя* (Партнёра или Заказчика).
- *Релиз* (тж. *версия*) – означает стабильную версию ПО «МТС Линк», готовую к применению.
- *Обновление* – отдельно поставляемое программное средство, которое содержит функциональные усовершенствования, модификации, расширения, исправления ошибок, позволяющее обновить установленную у Заказчика версию ПО «МТС Линк» до соответствующего Релиза.
- *Патч* – автоматизированное отдельно поставляемое программное средство, направленное на устранение локализованных проблем в ПО «МТС Линк» или изменения его функциональности.
- *Текущая версия* – означает самый последний Релиз ПО «МТС Линк».
- *Техническое обеспечение ПО «МТС Линк»* – системное программное обеспечение компьютерного оборудования (сервера(-ов)), на котором установлено ПО «МТС Линк».

2 Основные положения

2.1 Производитель принимает на авторское сопровождение (техническую поддержку) указанный(-ые) в спецификации (договоре/ сертификате) на техническую поддержку экземпляр(-ы) ПО «МТС Линк», установленный(-ые) в ИТ-инфраструктуре Партнера и/или Заказчика и работающий(-ие) в режиме промышленной эксплуатации конечным пользователем в соответствии с условиями лицензионного договора.

2.2 Техническая поддержка предоставляется ежедневно и круглосуточно.

2.3 Техническая поддержка осуществляется Службой технической поддержки (далее – *СТП*) Производителя при обращении конечного пользователя по многоканальным номерам +7 (495) 118-44-44 или 8 (800) 350-54-90, по электронной почте support@mts-link.ru, а также путем формирования заявки в выделенном информационном пространстве Партнера и/или Заказчика для фиксации обращений конечных пользователей на веб-сайте https://mts-link.ru/ (далее — *тикет система*; руководство пользователя — по ссылке: https://help.mts-link.ru/article/23935). Консультации предоставляются по любому каналу связи, который удобен Партнеру и/или Заказчику: по телефону, по электронной почте, или в режиме on-line через тикет систему.

2.4 Техническая поддержка оказывается в соответствии с поступившими запросами Партнера и/или Заказчика.

2.5 В течение действия Сертификата на техническую поддержку, технические специалисты Производителя предоставляют уполномоченным для контактов с Производителем представителям Партнера и/или Заказчика консультации по вопросам, связанным с ПО «МТС Линк», а именно технические консультации относительно ПО «МТС Линк», в том числе: по установке и настройке клиентской и серверной части ПО «МТС Линк», о работе ПО «МТС Линк» с техническим обеспечением Партнера и/или Заказчика, уточняют функции и возможности ПО «МТС Линк», предоставляют разъяснения документации на ПО «МТС Линк», руководства пользователей ПО «МТС Линк».

2.6 Производитель соглашается отвечать на любые запросы Партнера и/или Заказчика по технической поддержке, явно неуказанные выше. Партнер и/или Заказчик признает, что такой сервис будет предоставлен на условиях Производителя по согласованию с представителем Партнера и/или Заказчика.

2.7 При исключительной необходимости, после дополнительного согласования с Производителем, специалисты Производителя выезжают на место установки экземпляра ПО «МТС Линк» для устранения проблем в его работе. Партнер и/или Заказчик запрашивает выезд специалистов Производителя не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до предполагаемой даты прибытия. Если Партнер и/или Заказчик запрашивает у Производителя прибытия специалиста по технической поддержке на сопровождение экземпляра ПО «МТС Линк» на объекте Партнера и/или Заказчика, то Партнер и/или Заказчик выплачивает Производителю денежные средства за оказание данных услуг по условиям заключённого между Сторонами соглашения, а также сопутствующие расходы на проезд и проживание (в случае расположения технологической площадки (места инсталляции ПО «МТС Линк») Партнера и/или Заказчика за пределами г. Москвы, на удалении более 5 км от МКАД).

2.8 Обслуживание технического обеспечения ПО «МТС Линк» Партнер и/или Заказчик производит самостоятельно.

2.9 Услуга оказывается согласно следующим процедурам:

2.9.1 В период действия Сертификата на техническую поддержку, Производитель будет оказывать услуги по исправлению любых воспроизводимых программных ошибок, допущенных в ПО «МТС Линк» в соответствии с процедурой обращения за поддержкой.

2.9.2 При обнаружении ошибки или дефекта ПО «МТС Линк», существенно влияющих на функциональность ПО «МТС Линк», описанную в документации на ПО «МТС Линк», Стороны осуществляют следующие процедуры:

- Немедленно после обнаружения, Партнер и/или Заказчик письменно уведомляет Производителя о любых ошибках или дефектах ПО «МТС Линк», которые Партнер и/или Заказчик, по своему собственному усмотрению, считает необходимым или желательным исправить. При обнаружении ошибки Партнер и/или Заказчик должен предоставить описание проблемы, а также шаги по её воспроизведению и сведения по конфигурации технического обеспечения ПО «МТС Линк»; − По получении от Партнера и/или Заказчика письменного сообщения об ошибке, Производитель, в течение 5 (пяти) рабочих дней производит верификацию ошибок, их анализ, и предоставляет Партнеру и/или Заказчику обоснованную оценку числа рабочих дней, необходимых для устранения данной ошибки или

[1] Свидетельства Роспатента №№2023610395 от 10.01.2023, 2023610388 от 10.01.2023, 2024618679 от 16.04.2024, 2024616265 от 19.03.2024 и др. Страна происхождения ПО — Россия (реферативная информация на веб-сайте Минцифры: №№3316, 22335, 25195, 26821) и др.

данного дефекта (срок устранения зависит от Приоритета, установленного разделом 5 настоящего Приложения к Партнерской программе);

- В течение установленного срока Производитель должен устранить данную ошибку или данный дефект и представить Партнеру и/или Заказчику исправленный вариант соответствующего компонента ПО «МТС Линк» (Патч). В соответствии с инструкциями, содержащимися в уведомлении о появлении Патча, Партнер и/или Заказчик может получить Патч путем загрузки по каналам электросвязи с адреса в сети Интернет (URL), указанного Производителем.

2.9.3 Производитель вправе, вне зависимости от обнаружения ошибок или дефекта ПО «МТС Линк» Партнером и/или Заказчиком, в течение действия Сертификата на техническую поддержку предоставить Партнеру и/или Заказчику обновления, исправляющие критические ошибки, и патчи на текущую версию ПО «МТС Линк». Релизы и патчи, улучшающие и дополняющие функциональные возможности текущей версии ПО «МТС Линк» передаются Партнеру и/или Заказчику путем предоставления адреса в сети Интернет (URL), для загрузки соответствующего обновления по каналам электросвязи.

2.9.4 Ограничения в оказании услуги технической поддержки:

- Производитель не предоставляет Партнеру и/или Заказчику доступ к очередным вышедшим релизам ПО «МТС Линк». В случае выхода новой версии ПО «МТС Линк» Партнер и/или Заказчик может заключить с Производителем новый Лицензионный договор и новый Сертификат на техническую поддержку.
- Производитель не будет оказывать услуги по технической поддержке, связанные с проблемами, возникающими в результате: (а) возникновения ошибок, не порожденных Производителем. Ошибками, порожденными Производителем, считаются те ошибки, которые могут быть воспроизведены Производителем на не модифицированной версии ПО «МТС Линк»; (б) отсутствия технической возможности ввода в действие Партнером и/или Заказчиком текущих версий ПО «МТС Линк»; (в) изменений в операционной системе или среде, которые неблагоприятно влияют на ПО «МТС Линк»; (г) любых изменений или дополнений ПО «МТС Линк», выполненных не Производителем или не под руководством (в соответствии с инструкциями) Производителя; (д) использования ПО «МТС Линк» для целей и способами, не предусмотренными документацией; (е) несчастного случая, небрежности, неправильного использования ПО «МТС Линк»; (ж) взаимодействия ПО «МТС Линк» с другими программными продуктами, поставленными не Производителем; (з) ввода данных в любую базу данных, используемую Производителем, способом, отличным от предусмотренных Производителем; (и) использования ПО «МТС Линк» на оборудовании, отличном от оборудования, для которого программа была предназначена и лицензирована, и указанного в требованиях к техническому обеспечению в Лицензионном договоре.
- Техническая поддержка обеспечивается только для текущей версии ПО «МТС Линк». Производитель несет обязательства в отношении сопровождения только текущей версии.
- Поддержка любых ранних версий или решение других проблем за пределами настоящих условий может быть получена после дополнительного письменного согласования между Сторонами.
- Консультации по всем вопросам, не предусмотренным технической поддержкой (в т.ч. по настройке компьютерных сетей, операционных систем и т.п.) не включены в сопровождение и поддержку, кроме случаев, оговоренных в Договоре специально.

3 Классификация обращений

3.1 Все обращения в СТП классифицируются следующим образом:

Обращение	Описание
Инцидент:	Событие, которое привело или может привести к нарушению нормального использования экземпляра ПО «МТС Линк». Регистрируется и обрабатывается в соответствии с процедурой обработки инцидентов. По своему характеру инциденты делятся на Сбой и Вопрос.
– *Сбой* – *Вопрос*	Случай полного или частичного нарушения нормального функционирования системы. Приоритеты 1-5(см. описание приоритетов далее в разделе 4 настоящего Приложения). Вопрос о возможностях и способах выполнения стандартных операций эксплуатации и настройки системы, на который может быть дан краткий ответ. Приоритеты 1-4 (см. описание приоритетов ниже).

3.2 Если обращение содержит несколько составляющих, оно разбивается СТП на отдельные обращения, которые регистрируются (если подлежат регистрации), классифицируются и обрабатываются каждое по отдельности.

3.3 3.3. В процессе решения инцидента может быть выявлена ошибка. *Ошибка* – несоответствие фактического поведения ПО «МТС Линк» поведению, предусмотренному производителем, устойчиво воспроизводимое в определенных условиях и не обусловленное неправильными настройками, действиями пользователя ПО «МТС Линк» или другими внешними факторами. Не является типом обращения, но регистрируется СТП на основании инцидента, в случае обнаружения в ходе его разрешения, и обрабатывается в соответствии с процедурой обработки ошибок в процессе производства (согласно разделу 5 настоящего Приложения).

4 Приоритеты и правила обработки инцидентов

4.1 Каждому зарегистрированному инциденту СТП присваивается Приоритет, в соответствии с которым осуществляется его обработка.

4.2 Приоритет определяет очередность обработки и стандартные нормы времени реакции. Приоритет инцидента определяется на основании *Степени воздействия*, *Срочности*, *Режима использования*, и *Характера инцидента* (*Сбой* или *Вопрос*).

4.3 *Степень воздействия* характеризует меру отклонения от нормального уровня использования ПО «МТС Линк» в связи с инцидентом. Степень воздействия (серьезности) неисправности/сбоя устанавливается Партнером и/или Заказчиком по уровню воздействия на его производственную среду по критериям, указанным в следующей таблице и подлежит подтверждению Производителем:

Степень воздействия	Описание
Высокая	Критичные нарушения использования ПО «МТС Линк» в целом, или целиком отдельных

	его компонентов, сохранности данных, выполнения целых групп или отдельных ключевых операций. Критичные нарушения оказывают серьёзное воздействие на деловую активность конечного пользователя (например, сеансы связи не могут быть установлены, или основные функции ПО «МТС Линк» становятся недоступны), характеризуются постоянным или почти постоянным прерыванием обслуживания пользователей ПО «МТС Линк», отсутствием оперативного альтернативного решения.
Средняя	Существенные, но не критичные, частичные нарушения использования ПО «МТС Линк», возможности выполнения отдельных операций. В ИТ-инфраструктуре Партнера и/или Заказчика оказывает некритическое воздействие на процессы эксплуатации (отражается на производственном процессе), на деловую активность конечного пользователя (напр., нарушения в работе интерфейса вебинара вызывают ухудшение качества работы конечного пользователя или обработки статистических данных по окончании вебинара), прерывается предоставление услуг, отсутствует устойчивое альтернативное решение.
Низкая	Удобство работы с ПО «МТС Линк», не влияющее на принципиальную возможность выполнения операций, но в совокупности снижающее эффективность её использования. В ИТ-инфраструктуре Партнера и/или Заказчика оказывает незначительное (малое) воздействие на процесс эксплуатации (не отражается на производственном процессе), не оказывает, или оказывает незначительное воздействие на деловую активность конечного пользователя (напр., минимальное ухудшение качества связи или затруднения в использовании отдельных второстепенных функций ПО «МТС Линк»).

4.3.1 Производитель, руководствуясь установленной Партнером и/или Заказчиком степенью воздействия, обязан реагировать на обращение в сроки, определенные далее и выполнять действия по реагированию.

4.4 *Срочность* характеризует приемлемую задержку разрешения инцидента с точки зрения его воздействия на текущие задачи пользователей и бизнес-процессы (этот параметр может со временем изменяться):

Срочность	Описание
Высокая	Решение требуется безотлагательно, воздействие инцидента на выполнение текущих задач уже неизбежно проявляется.
Средняя	Решение потребуется в ближайшее время, после которого воздействие инцидента на выполнение текущих задач неизбежно начнет проявляться.
Низкая	Решение потребуется в обозримом будущем, до которого воздействие инцидента на выполнение текущих задач не проявится или его можно временно избежать.

4.5 *Режим использования* определяет, к какому режиму использования системы на базе ПО «МТС Линк» относится функциональность, затрагиваемая данным инцидентом:

Режим использования	Описание
Эксплуатация	Функциональность внедрена и эксплуатируется в штатном режиме
Внедрение	Функциональность внедряется, установлены сроки начала использования.

4.6 *Приоритет* инцидента первоначально определяется, на основании степени воздействия и срочности, следующим образом:

	Приоритет инцидента	Степень воздействия		
		Высокая	Средняя	Низкая
Срочность	Эксплуатация	5 – Критический	4 – Высокий	2 – Низкий
	Внедрение	4 – Высокий	3 – Средний	1 – Плановый

4.6.1 Для режима «Внедрение» приоритет инцидента понижается на 1, для «Вопроса» – на 2.

4.6.2 Приоритет может быть изменен по запросу Партнера и/или Заказчика, если, в случае несогласия с первоначально установленным Производителем приоритетом, Партнер и/или Заказчик сообщит соответствующую информацию о срочности и важности инцидента.

4.7 В зависимости от приоритета инцидента устанавливаются стандартные нормы на время реакции, указанные на рисунке 1:

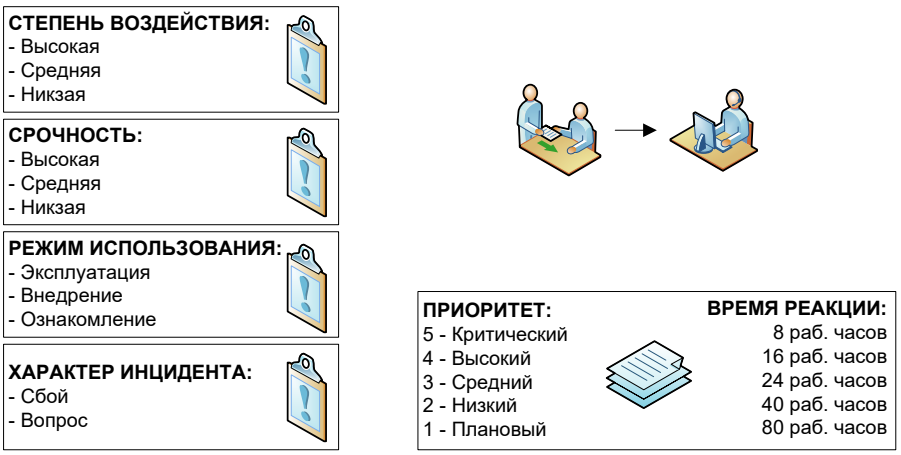

Рис. 1. Схема обработки инцидентов

4.7.1 *Время реакции* – рабочее время с момента регистрации инцидента, в течение которого назначенный специалист СТП приступает к работе по его разрешению, и, в зависимости от ситуации: дает первоначальные рекомендации по разрешению инцидента, запрашивает необходимые для диагностики сведения, по возможности сообщает предполагаемое время и порядок разрешения.

4.7.2 *Решение инцидента* – предоставление информации, позволяющей восстановить нормальное, предусмотренное производителем использование экземпляра ПО «МТС Линк». Это может быть исчерпывающий и понятный ответ на заданный вопрос, разъяснение деталей функционирования, настройки

и выполнения операций в системе на базе ПО «МТС Линк», рекомендации, позволяющие устранить сбой, включая предоставление «обходного пути».

4.7.3 *Обходной путь* – метод временного разрешения инцидента либо путем принятия нестандартных мер, либо с помощью ограничения применения определённой функциональности.

4.7.4 Нормативное время реакции на инцидент указано в следующей таблице:

Приоритет	Время реакции, раб. час.	Действия по реагированию
5 – Критический	8 (критические запросы, как правило, сообщаются или подтверждаются по телефону конечным пользователем)	Производитель назначает специалиста, ответственного за устранение неисправности, и немедленно начинает работать над проблемой до ее разрешения или до предоставления альтернативного решения.
4 – Высокий	16	Производитель назначает специалиста, ответственного за устранение неисправности, и предпринимает действия для исправления или предоставления альтернативного решения в установленные сроки.
3 – Средний	24	Производитель назначает специалиста, ответственного за устранение неисправности, и предпринимает действия для решения проблемы или предоставления альтернативного решения в установленные сроки, если такая проблема не будет устранена в ближайшем патче программы.
2 – Низкий	40	Производитель назначает специалиста, ответственного за устранение неисправности, и предпримет действия для решения проблемы или предоставления альтернативного решения в установленные сроки, если такая проблема не будет устранена в следующей версии программы.
1 – Плановый	80	Производитель может включить решение инцидента в очередное Обновление ПО «МТС Линк».

Указанное время – это крайний гарантируемый срок реакции. Фактическое время реакции в большинстве случаев может быть значительно меньше. Если на вопрос достаточно короткого ответа, он может быть дан сразу.

4.7.5 Если причиной инцидента является ошибка ПО «МТС Линк», она обрабатывается отдельно от инцидента в соответствии с правилами классификации и обработки ошибок.

5 Приоритеты и правила обработки ошибок

5.1 В процессе разрешения инцидентов могут быть диагностированы *Ошибки* ПО «МТС Линк», для которых устанавливается собственный порядок обработки, независимый от разрешения инцидентов.

5.2 Ошибка регистрируется службой ТП и её номер сообщается пользователю. Дальнейшая обработка ошибки осуществляется в процессе производства ПО «МТС Линк». Если ошибка связана с нерешенным инцидентом, служба ТП впоследствии уведомляет пользователя об исправлении ошибки и предоставляет ему исправленную версию (релиз) или исправление ПО «МТС Линк» (патч).

5.3 Каждой зарегистрированной ошибке присваивается *Приоритет*, в соответствии с которым осуществляется её исправление.

5.4 Приоритет ошибки определяется на основании Степени воздействия, Срочности, Режима использования, наличия и приемлемости Обходного пути.

5.5 Степень воздействия, Срочность и Режим использования трактуются для ошибки, как и для инцидента с тем отличием, что рассматриваются все случаи проявления ошибки у различных пользователей.

5.6 *Приоритет* ошибки первоначально определяется, на основании степени воздействия и срочности, следующим образом:

	Приоритет ошибки	Степень воздействия		
		Высокая	Средняя	Низкая
Срочность	Высокая	9-10 – Критический	7-8 – Высокий	5-6 – Средний
	Средняя	7-8 – Высокий	5-6 – Средний	3-4 – Низкий
	Низкая	5-6 – Средний	3-4 – Низкий	1-2 – Плановый

5.6.1 Для режима «Внедрение» приоритет ошибки понижается на 2, для «Средне приемлемого обходного пути» – на 3, для «Вполне приемлемого» – на 4.

5.6.2 Исправление ошибок в зависимости от приоритета осуществляется в соответствии со следующими сроками и правилами:

Приоритет	Исправление
9-10 – Критический	10 рабочих дней
7-8 – Высокий	15 рабочих дней или в очередном Обновлении
5-6 – Средний	В очередном Обновлении, но в любом случае, не позднее 4-х месяцев
3-4 – Низкий	В очередной версии
1-2 – Плановый	Планируется

5.6.3 Указанные сроки исправления ошибок гарантируются не менее чем для 80% ошибок. В случае превышения указанных сроков (прогнозирования увеличенной продолжительности работ по диагностике причины ошибки), срок исправления ошибки планируется индивидуально по согласованию между Сторонами.