г. Москва Редакция от 17 ноября 2025 года

Регламент предоставления сервиса

1. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

№	Термин	Определение
1.	**Общие**	
1.1.	ЛИЦЕНЗИАР	Компания, предоставляющая Сервис
1.2.	ЛИЦЕНЗИАТ	Компания, вступившая в договорные отношения с ЛИЦЕНЗИАРОМ с целью получения доступа к Сервису
1.3.	Лицензионный договор (Договор)	Договор, заключенный между ЛИЦЕНЗИАТОМ и ЛИЦЕНЗИАРОМ на предоставление доступа к Сервису
1.4.	Сервис	Под "Сервисом" понимается предоставление права доступа к системе PRMonline SaaS в соответствии с Договором
1.5.	Сервисный центр	Подразделение ЛИЦЕНЗИАРА, осуществляющее сопровождение предоставляемого Сервиса
1.6.	Неправильная эксплуатация Сервиса ЛИЦЕНЗИАТОМ	Эксплуатация Сервиса ЛИЦЕНЗИАТОМ, выполненная в нарушение рекомендаций и регламентов.
2.	**Запросы**	
2.1.	Запрос ЛИЦЕНЗИАТА (Запрос)	Обращение ЛИЦЕНЗИАТА к ЛИЦЕНЗИАРУ по вопросам работоспособности и возможностей Сервиса
2.2.	Подача Запроса	Операция доставки Запроса от ЛИЦЕНЗИАТА к ЛИЦЕНЗИАРУ
2.3.	Зарегистрированный Запрос	Запрос, которому ЛИЦЕНЗИАР присвоил регистрационный номер. Регистрации подлежат только Запросы, оформленные в соответствии с установленным форматом (см. п.3.6)
2.4.	Обработка запроса	Процесс, выполняемый ЛИЦЕНЗИАРОМ с момента получения Запроса от ЛИЦЕНЗИАТА до назначения ответственного за выполнение Запроса инженера
2.5.	Открытый Запрос	Запрос, для которого начат процесс исполнения
2.6.	Запрос доп. информации	Письмо от ЛИЦЕНЗИАРА к ЛИЦЕНЗИАТУ с целью получения информации, необходимой для начала работы по Запросу, с целью уточнения деталей, открывающихся в ходе работы по Запросу, с целью согласования того или иного способа решения или

		информирования ЛИЦЕНЗИАТА о тех или иных событиях, сопровождающих решение Запроса
2.7.	Ответ на Запрос (Ответ)	Действие, последовательность действий, описание действий, дополнительная информация, приводящая к решению сформулированного ЛИЦЕНЗИАТОМ Запроса
2.8.	Отправка Ответа	Операция отправки Ответа от ЛИЦЕНЗИАРА к ЛИЦЕНЗИАТУ.
2.9.	Завершенный Запрос	Запрос, по которому ЛИЦЕНЗИАР выработал Ответ и произвел отправку Ответа, но ЛИЦЕНЗИАТ не доставил подтверждение выполнения
2.10.	Закрытый Запрос	Запрос, выполнение которого подтверждено ЛИЦЕНЗИАТОМ. Никакие действия с закрытым Запросом не выполняются. В случае отсутствия претензий со стороны ЛИЦЕНЗИАТА к предложенному Ответу в течение 3 рабочих дней Запрос может быть закрыт ЛИЦЕНЗИАРОМ в одностороннем порядке.
2.11.	Время выполнения Запроса	Время с момента завершения обработки Запроса до завершения Запроса (отправка ЛИЦЕНЗИАТУ Ответа). При расчете времени выполнения Запроса учитывается только время нахождения Запроса на стороне ЛИЦЕНЗИАРА. Время ожидания действий ЛИЦЕНЗИАТА по выполнению рекомендованных ЛИЦЕНЗИАРОМ действий, время получения дополнительной информации от ЛИЦЕНЗИАТА по требованию ЛИЦЕНЗИАРА, время подтверждения ЛИЦЕНЗИАТОМ выполнения Запросов не входят во время на выполнение Запроса. При влиянии на завершение запроса информации или действий со стороны внешних компаний, время выполнения Запросов может быть увеличено. При локализации проблем, связанных с неправильной эксплуатацией Сервиса ЛИЦЕНЗИАТОМ, а также проблемами на стороне внешних компаний, время выполнения Запроса может быть увеличено.
2.12.	Инцидент	Зафиксированный ЛИЦЕНЗИАТОМ факт неработоспособности Сервиса, оформленный в Сервисный центр в виде Запроса.
2.13.	Доработка (Change Request, CR)	Изменение функциональности Сервиса, изменение интерфейса пользователя, создание новых отчетов в рамках Сервиса, изменение логики работы Сервиса по Запросу ЛИЦЕНЗИАТА в Сервисный центр ЛИЦЕНЗИАРА.
2.14.	Консультация	Предоставление ЛИЦЕНЗИАТУ запрошенной информации относительно функциональности Сервиса

или работы Сервиса по Запросу в Сервисный центр ЛИЦЕНЗИАРА.

2. УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ СЕРВИСА

2.1. Специалисты ЛИЦЕНЗИАРА вступают в переписку с представителями ЛИЦЕНЗИАТА только при действующем Договоре на предоставление Сервиса.

2.2. Запросы по вопросам работоспособности Сервиса принимаются только в том случае, если они поданы лицами, указанными в списке уполномоченных представителей ЛИЦЕНЗИАТА. Данные сотрудники должны пройти курс подготовки в зависимости от выполняемых ими функций.

2.3. При изменении списка уполномоченных представителей ЛИЦЕНЗИАТА, ЛИЦЕНЗИАТ немедленно информирует ЛИЦЕНЗИАРА о внесении изменений.

3. ОБЩИЙ ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЗАПРОСАМИ

3.1. Методы доставки Запросов:

3.1.1. По адресу электронной почты Сервисного центра support@prmonline.ru в установленном формате (см. п.3.6).

3.1.2. По телефону Сервисного центра +7(499)288-01-20 с обязательной последующей копией Запроса по адресу электронной почты Сервисного центра в установленном формате (см. п.3.6).

3.1.3. Посредством работы в системе учета заявок Лицензиара.

3.2. Описание Запроса должно быть изложено во вложении к письму (e-mail), представляющем собой документ Word установленного формата (см.п.3.6). Допустимо помимо описания Запроса прикладывать дополнительную информацию в виде файлов других форматов.

3.3. При несоответствии Темы Запроса или Описания Запроса требуемому шаблону (см.п.3.6) ЛИЦЕНЗИАР не гарантирует регистрацию Запроса.

3.4. Все контакты по вопросам работоспособности Сервиса осуществляются только с диспетчером или, при выполнении зарегистрированного Запроса, с инженером Сервисного центра. Любой непосредственный контакт с иными сотрудниками ЛИЦЕНЗИАРА не предполагает ответа на Запрос.

3.5. При доставке Запроса по электронной почте, исходящий адрес электронного письма ЛИЦЕНЗИАТА должен совпадать с электронным адресом, указанным в списке уполномоченных представителей ЛИЦЕНЗИАТА, в противном случае ЛИЦЕНЗИАР не гарантирует регистрации Запроса.

3.6. ЛИЦЕНЗИАТ при подаче Запроса по телефону или электронной почте сообщает следующие сведения:

- Наименование и ИНН ЛИЦЕНЗИАТА;
- Номер Договора и дату договора;
- Контактное лицо, его номер телефона и адрес электронной почты;
- Описание сути Запроса;
- Предполагаемая степень влияния запроса на бизнес-процессы

При подаче запроса по телефону, как правило, потребуется предоставление дополнительной информации (скриншоты, лог-файлы, иной информации) по электронной почте, поэтому телефон является наименее предпочтительным средством подачи запросов. Телефон необходимо обязательно использовать для дублирования или подачи запросов с высшими приоритетами.

3.7. Идентификация Запроса производится по номеру и дате Договора, наименованию и ИНН ЛИЦЕНЗИАТА. Запрос принимается только при действующем Договоре.

3.8. Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер. Сервисный центр ЛИЦЕНЗИАРА сообщает ЛИЦЕНЗИАТУ номер, присвоенный Запросу при регистрации.

3.9. Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно порядку работы с типом Запроса: Инцидент, Доработка, Консультация. Действия специалистов ЛИЦЕНЗИАРА по выполнению Запроса документируются. Объяснения в ходе выполнения Запроса предоставляются по электронной почте уполномоченному представителю ЛИЦЕНЗИАТА, который зарегистрировал Запрос.

3.10. Если информация о регистрации Запроса не была доставлена ЛИЦЕНЗИАТУ в соответствующие типу Запроса сроки, ЛИЦЕНЗИАТ должен уточнить факт получения его Запроса сотрудниками ЛИЦЕНЗИАРА, в целях исключения недоразумений технического характера (неработоспособность почтового сервера, отсутствие Интернета, попадание письма в СПАМ-фильтр и т.д.) или человеческого характера (отправка письма не на тот адрес, неустановленного формата и т.д.).

3.11. ЛИЦЕНЗИАТ обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам ЛИЦЕНЗИАРА для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы ЛИЦЕНЗИАТА документируются ЛИЦЕНЗИАРОМ.

3.12. Если Ответ ЛИЦЕНЗИАРА на Запрос ЛИЦЕНЗИАТА зависит от третьей стороны (например, в виде информации, лицензий, консультации и т.д.), то ЛИЦЕНЗИАР обязуется поставить ЛИЦЕНЗИАТА в известность.

3.13. Для отправки Ответа ЛИЦЕНЗИАР использует электронную почту. Дополнительно может быть использован любой другой способ отправки, который будет обеспечивать

наилучший результат. По усмотрению ЛИЦЕНЗИАРА, могут быть использованы такие способы отправки как телефон, SMS, а также любые другие способы доставки.

3.14. После отправки Ответа Запрос считается Завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от ЛИЦЕНЗИАТА о выполнении Запроса. В случае аргументированного несогласия ЛИЦЕНЗИАТА с завершением запроса, ЛИЦЕНЗИАР продолжает вести работы по запросу. При этом, аргументированным может быть признан отказ только в случае невыполнения требований, указанных в исходном Запросе. В остальных случаях регистрируется новый Запрос.

3.15. Закрытие Запроса. Завершенный Запрос переходит в состояние закрытого после получения ЛИЦЕНЗИАРОМ подтверждения от ЛИЦЕНЗИАТА о решении Запроса. Закрытие Запроса подтверждает представитель ЛИЦЕНЗИАТА, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа ЛИЦЕНЗИАТА о завершении Запроса в течение 3 (Трех) рабочих дней, Запрос считается закрытым. Закрытие Запроса может инициировать ЛИЦЕНЗИАТ, если надобность в ответе на Запрос пропала.

4. РАБОТА С ИНЦИДЕНТАМИ

4.1. ЛИЦЕНЗИАТ при подаче Запроса типа Инцидент придерживается правила - одному Запросу соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении Запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые Запросы.

4.2. В случае, если Запрос вызван проблемами в программном обеспечении, не являющемся предметом действующего Договора, или проблемами в аппаратном обеспечении, линиях связи на стороне ЛИЦЕНЗИАТА, ЛИЦЕНЗИАТ собственными силами устраняет Инцидент.

4.3. Запрос об ошибке, присылаемый ЛИЦЕНЗИАТОМ, может быть переквалифицирован ЛИЦЕНЗИАРОМ в консультацию в случае, если ошибки в работе Сервиса не обнаружено, или ошибка вызвана некорректными действиями ЛИЦЕНЗИАТА, с соответствующей аргументацией. В случае переквалификации Запроса в консультацию ЛИЦЕНЗИАР возвращает Запрос ЛИЦЕНЗИАТУ для подтверждения необходимости оказания консультации. Подтвердить необходимость оказания консультации могут уполномоченные лица ЛИЦЕНЗИАТА. В случае отсутствия подтверждения со стороны ЛИЦЕНЗИАТА в течении 3 (трех) рабочих дней Запрос считается закрытым.

4.4. В случае выявления вины ЛИЦЕНЗИАТА в произошедшем Сбое в работе Сервиса ЛИЦЕНЗИАР, по желанию ЛИЦЕНЗИАТА, устраняет произошедшую неисправность за вознаграждение, которое согласовывается Сторонами дополнительно. Сроки устранения неисправностей такого рода согласовываются Сторонами дополнительно.

4.5. Если сбой не удается воспроизвести, ЛИЦЕНЗИАР вправе потребовать от ЛИЦЕНЗИАТА повторения ошибки на тестовом стенде силами ЛИЦЕНЗИАТА и документирования выполненных шагов, чтобы повторить ошибку самостоятельно. До момента получения повторяемости ошибки ЛИЦЕНЗИАРОМ – время, затраченное на работу по обращению, не учитывается.

4.6. Установка обновлений программного обеспечения или перезагрузка Сервиса для выполнения запросов со вторым и третьим приоритетом производится в согласованное с ЛИЦЕНЗИАТОМ время.

4.7. Установка обновлений программного обеспечения, перезагрузка Сервиса, остановка Сервиса для выполнения запросов с первым приоритетом выполняется без согласования времени осуществления данных действий с ЛИЦЕНЗИАТОМ

4.8. После отправки Ответа Запрос считается Завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от ЛИЦЕНЗИАТА о решении инцидента, выполнении иных работ. В случае аргументированного несогласия ЛИЦЕНЗИАТА с завершением запроса, ЛИЦЕНЗИАР продолжает вести работы по запросу. При этом, аргументированным может быть признан отказ только в случае не устранения проблемы на приведенном в исходном Запросе перечне сущностей (клиентов, контрактов, услуг). В остальных случаях регистрируется новый Запрос.

4.9. В случае, если относительно выработанного Ответа по Запросу стороны не могут прийти к согласию, выполняется эскалация проблемы на уровень аккаунт-менеджера проекта.

4.10. Определение приоритета запроса:

Приоритет 1. Система полностью неработоспособна. Под полной неработоспособностью Системы понимается:

- Отсутствует возможность входа \ обращения по всем каналам в Систему;

Приоритет 2. Полностью неработоспособны критичные для бизнеса функциональные области Системы:

- Система работает с очень большими проблемами по производительности у всех пользователей (WEB-интерфейс получает ошибку по timeout на каждое второе действие в интерфейсе)
- Не принимаются данные (никакие)
- Не отправляются управляющие команды (никакие)
- Присутствует критичная ошибка, которая отражается на всех пользователях

Приоритет 3. Ошибки в работе функциональной области есть, но они не влияют на правильность данных (ошибки отображения) или проблема касается единичных случаев или ошибка есть, но предложено обходное решение.

Консультации предоставляются без учета приоритетов в сроки, в зависимости от загруженности сотрудников Лицензиара.

Сроки доработок и дополнительных настроек Программного обеспечения доступного через Сервис согласовываются сторонами дополнительно с учетом загруженности сотрудников ЛИЦЕНЗИАРА.

4.11. Время предоставления решения и рабочее время предоставления ответов, в зависимости от временной опции и приоритета запроса:

Приоритет запроса	Период приема запроса	Период обработки запроса	Период выполнения запроса	Время обработки запроса, рабочих часов	Время выполнения Запроса
1	8*5, 10:00-18:00 МСК	8*5, 10:00-18:00 МСК	8*5, 10:00-18:00 МСК	3	12 рабочих часов
2	8*5, 10:00-18:00 МСК	8*5, 10:00-18:00 МСК	8*5, 10:00-18:00 МСК	5	5 рабочих дней
3	8*5, 10:00-18:00 МСК	8*5, 10:00-18:00 МСК	8*5, 10:00-18:00 МСК	8	10 рабочих дней

Примечание: Первая цифра временных параметров – рабочие часы предоставления и выполнения услуг, вторая цифра – рабочие дни (в неделю) предоставления услуг.

5. РАБОТА С КОНСУЛЬТАЦИЯМИ

5.1. ЛИЦЕНЗИАТ при подаче Запроса типа Консультация придерживается правила - одному Запросу соответствует одна тема для консультации. В случае возникновения при выполнении Запроса новых вопросов, не связанных с темой изначального обращения, по ним открываются новые Запросы.

5.2. Стоимость одного консультационного часа рассчитывается, исходя из действующих Тарифов.

5.3. После обработки Запроса и получения всей недостающей для предварительной оценки срока выполнения Запроса информации от ЛИЦЕНЗИАТА, ЛИЦЕНЗИАР в течение 3-х (Трех) рабочих дней называет сроки предоставления Консультации и примерную оценку трудозатрат. В случае отсутствия эксперта по заданному вопросу, в течение 3-х рабочих дней назначается новая дата оценки сроков предоставления и оценки. После получения согласия от ЛИЦЕНЗИАТА на выполнение Консультации, ЛИЦЕНЗИАР может приступать к работе.

5.4. Сроки выполнения Консультации объявляются ЛИЦЕНЗИАРОМ с учетом сложности поставленного вопроса, а также наличием свободного специалиста по данной области.

5.5. Консультационные запросы выполняются во вторую очередь после зарегистрированных Инцидентов ЛИЦЕНЗИАТА.

5.6. В случае, если Консультация для ЛИЦЕНЗИАТА является приоритетнее, чем зарегистрированные в настоящий момент Инциденты ЛИЦЕНЗИАТА, он может в письме попросить изменить приоритеты выполнения в пользу Консультации.

5.7. В зависимости от специфики вопроса Консультация может быть оказана в виде развернутого ответа на обращение, в телефонном разговоре, путем выполнения специалистами ЛИЦЕНЗИАРА необходимых работ или иным согласованным сторонами способом.

5.8. В случае, если названные ЛИЦЕНЗИАРОМ сроки выполнения Консультации не устраивают ЛИЦЕНЗИАТА, то по согласованию сторон, сроки могут быть сокращены.

5.9. После завершения Консультации ЛИЦЕНЗИАТУ вместе с Ответом предоставляется информация о фактически затраченном на выполнение консультации времени, которое оплачивается на основании отдельного Договора.

5.10. В случае отказа ЛИЦЕНЗИАТА от запрошенной Консультации до начала выполнения работ, Запрос закрывается без выполнения работ по нему.

5.11. В случае, если в Запросе на консультацию вопрос затрагивает несколько функциональных областей и ответить на него в рамках 1-2 страниц текста нет возможности, то ЛИЦЕНЗИАТУ может быть предложено пройти курс обучения по данному вопросу, стоимость которого согласовывается отдельно.

5.12. В случае если Запрос на консультацию затрагивает области, не относящиеся к предоставляемому ЛИЦЕНЗИАРОМ Сервису, то ЛИЦЕНЗИАР вправе отказаться от предоставления Консультации, указав ЛИЦЕНЗИАТУ на альтернативные источники информации.

Лицензиар:

Генеральный директор ООО «Сибител»

Паташури Р.И.