



Условия технического сопровождения по продукции DALLAS LOCK

1. Вендор гарантирует работоспособность Продукции в соответствии с техническими характеристиками, ее соответствие заявленным в документации функциональным возможностям.
2. Срок технического сопровождения Продукции – 12 (двенадцать) или более месяцев с даты продления в зависимости от условий договора. Уровень (пакет услуг) технического сопровождения – основной/расширенный в зависимости от условий договора.
3. Вендор обязуется в период действующего технического сопровождения предоставлять доступ через ftp- или web-сервер к исправлениям программного обеспечения, вносимым в СЗИ Dallas Lock, по мере выхода и сертификации исправлений.
4. В рамках срока действия технического сопровождения Продукции Пользователь обязуется соблюдать условия эксплуатации согласно поставляемой документации. При нарушении условий эксплуатации Вендор имеет право отказать в предоставлении технического сопровождения.

Вендор имеет право отказать в техническом сопровождении в следующих случаях:

- несоблюдение правил установки и эксплуатации;
 - утрата формуляра;
 - небрежное хранение и (или) транспортировка потребителем, торговой или транспортной организацией;
 - механические и термические повреждения, воздействия химическими веществами;
 - использование Продукции в целях, для которых она не предназначена;
 - внесение изменений в ПО и документацию на Продукцию без согласования с Вендором.
5. В рамках действующего технического сопровождения программного обеспечения СЗИ Dallas Lock Вендор принимает на себя следующие обязательства по оказанию услуг в зависимости от уровня (пакета услуг) технической поддержки:

| УСЛУГА | УРОВЕНЬ ПОДДЕРЖКИ | |
|--|-------------------|-------------|
| | Основной | Расширенный |
| Работа с обращениями в режиме 24x7 | — | + |
| Работа с обращениями в режиме 9x5 (рабочие дни, 9:00 – 18:00 МСК) | + | + |
| Прием обращений через личный кабинет технической поддержки | + | + |
| Прием обращений по электронной почте | + | + |
| Прием обращений по телефону | + | + |
| Доступ к открытому разделу FAQ на сайте www.dallaslock.ru в разделе «Техническая поддержка» | + | + |
| Предоставление информации об обновленных версиях продуктов (по запросу) | + | + |
| Доступ к обновленным версиям дистрибутивов программного обеспечения СЗИ Dallas Lock, вышедшим по окончании инспекционного контроля (по запросу, в рамках действующей техподдержки) | + | + |
| Консультации по установке и настройке продукта | + | + |
| Прием предложений по доработкам функционала продукта | + | + |
| Высокий приоритет обработки обращения | — | + |

Гарантированное время реакции на обращение* в зависимости от уровня (пакета услуг) технического сопровождения и степени критичности инцидента:

| УРОВЕНЬ КРИТИЧНОСТИ ИНЦИДЕНТА | УРОВЕНЬ ПОДДЕРЖКИ | |
|-------------------------------|--|---|
| | ОСНОВНОЙ (рабочие дни, 9:00 - 18:00 МСК) Доб. 231, 260, 225, 302 | РАСШИРЕННЫЙ (в режиме 24x7) Доб. 384, 385, 301, 289 |
| Некритичный (обычный) | 1 час | 45 минут |
| Критический | 30 минут | 20 минут |

* Время реакции - временной период, который длится с момента обращения клиента в службу технической поддержки до реакции службы технической поддержки на это обращение. Считается, что служба технической поддержки отреагировала на обращение клиента в случае, если клиентом получено оповещение о регистрации обращения и начале работ по его решению. Продолжительность времени реакции напрямую зависит от критичности обращения и приобретенного пакета технической поддержки.

6. В рамках действующего технического сопровождения выбранного уровня Пользователь должен предоставить в Службу технической поддержки информацию, достаточную для того, чтобы воспроизвести данную ошибку.
7. Условиями начала выполнения услуг по техническому сопровождению Стороны принимают зачисление денежных средств на расчетный счет Вендора в полном объеме за продление срока технического сопровождения СЗИ.
8. При продлении срока технического сопровождения оплачивается весь период с момента его окончания или окончания гарантийного срока (в случае разрыва) и новый период не менее 12 месяцев.
9. Техническое сопровождение осуществляется на русском языке. Связаться со службой технической поддержки можно через Личный кабинет на сайте www.dallaslock.ru, по e-mail: helpdesk@confident.ru, через **Telegram-бота @DallasLockSupportBot**. По телефону (812) 325-10-37 (добавочные 231, 386, 267, 225, 260, 353) можно удостовериться в принятии запроса и узнать сроки ответа.