

Общество с ограниченной
ответственностью
«Корпорация ЗНАК»
127220, г. Москва, ул. Башиловская, дом
12, помещение I-II, этаж 3
ИНН 7714331339 КПП 771401001
ОГРН 1157746192450

Утверждено приказом
генерального директора
№ 066 от 27.05.2026

Регламент работы службы технической поддержки программного обеспечения «ЗНАК.Система отчетности и маркировки» и маркировочного оборудования

Оглавление

1.	Термины и сокращения.....	1
2.	Режим работы Службы технической поддержки	3
3.	Типы SLA и их градация.....	6
4.	Лимит обращений и тарификация сверхлимитных обращений	7
5.	Статусная модель	9
6.	Порядок взаимодействия с порталом технической поддержки	10

1. Термины и сокращения

Таблица 1 – Термины, определения (сокращения), используемые в настоящем регламенте.

№ подпункта	Термин	Определение
1	<i>Исполнитель</i>	Юридическое лицо - Общество с ограниченной ответственностью «Корпорация ЗНАК», обеспечивающее весь комплекс оказываемых услуг по Технической поддержке.
2	<i>Заказчик</i>	Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие активную лицензию на услуги техподдержки ПО «ЗНАК.Система отчетности и маркировки» и заказавшие услуги технической поддержки.
3	<i>ПО, Программное обеспечение</i>	Программное обеспечение «ЗНАК.Система отчетности и маркировки», права на которое принадлежат Исполнителю. Реестровая запись №23779 от 29.08.2024 произведена на основании поручения Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 29.08.2024 по протоколу заседания экспертного совета от 12.08.2024 №538пр.
4	<i>Оборудование</i>	Устройства, узлы и механизмы, входящие в программно-аппаратный комплекс, приобретенное Заказчиком у Исполнителя в рамках договоров поставки оборудования для работы в системе Честный знак.
5	<i>Система</i>	Программно-аппаратный комплекс, состоящий из ПО и оборудования.

6	<i>Техническая поддержка, техподдержка</i>	Совокупность действий СТП, направленных на реализацию мер по устранению недостатков в рамках функционирования Системы, включая исправление обнаруженных ошибок, рассмотрение Обращений, проведение обновления конфигураций и программных файлов. Техподдержка не является услугой по развитию функционала, обучению персонала или восстановлению утерянных по вине Заказчика данных, а также услугой по сервисному или гарантийному обслуживанию.
7	<i>Служба технической поддержки, СТП</i>	Технические службы Исполнителя, осуществляющие функции по техподдержке ПО и оборудования, либо Системы в комплексе.
8	<i>Обращение</i>	Заявка Заказчика, переданная в установленном настоящим Регламентом порядке в Службу технической поддержки, связанное с необходимостью получения консультации по работе с Системой (либо отдельными ее компонентами), невозможностью получения доступа к Системе или содержащее предложение по её улучшению.
9	<i>Приоритет</i>	Важность, срочность выполнения Обращения в зависимости от проблемы, описанной в нем. Приоритет Обращения влияет на конечные сроки его исполнения.
10	<i>Сайт</i>	Интернет-сайт Исполнителя, на котором содержится общая информация о Программном обеспечении и оборудовании для промышленной маркировке. На сайте размещается актуальная версия Регламента работы службы технической поддержки программного обеспечения «ЗНАК.Система отчетности и маркировки» и маркировочного оборудования. Адрес сайта: https://znaktech.ru .
11	<i>Личный кабинет</i>	Форма для обратной связи и направления Обращений в СТП, расположенная в интерфейсе ПО.
12	<i>Регламент работы службы технической поддержки программного обеспечения «ЗНАК.Система отчетности и маркировки» и маркировочного оборудования</i>	Документ, разрабатываемый Исполнителем, представляющий собой прописанные правила, определяющие порядок оказания услуг по технической поддержке. Актуальная версия Регламента размещается Исполнителем на Сайте в разделе Информация. Актуальную версию Регламента Заказчик должен отслеживать самостоятельно.
13	<i>Удалённая поддержка</i>	Принцип оказания услуг Службой технической поддержки, при котором все действия по диагностике и устранению проблем выполняются дистанционно, без физического присутствия специалистов Исполнителя на территории Заказчика. Услуги, требующие выезда инженера, регулируются Сервисным договором. Услуги по гарантийному ремонту Оборудования регулируются Положением о гарантийном обслуживании. Сервисный договор и Положение о гарантийном обслуживании являются самостоятельными документами и в предмет настоящего Регламента не входят.
14	<i>Сервисный договор</i>	Самостоятельный договор между Исполнителем и Заказчиком, регулирующий порядок оказания услуг, требующих выезда специалистов Исполнителя на территорию Заказчика.

15	<i>Положение о гарантийном обслуживании</i>	Самостоятельный документ Исполнителя, регулирующий порядок гарантийного обслуживания и ремонта Оборудования.
16	<i>Лимит обращений</i>	Максимальное количество Обращений по категориям «ПО» и «Оборудование», принимаемых от Заказчика в рамках услуг технической поддержки в течение одного календарного месяца. Обращения категорий «Обучение» и «Доработка ПО» в Лимит обращений не входят, поскольку выходят за рамки технической поддержки.

2. Режим работы Службы технической поддержки

2.1. Общие положения

Техническая поддержка ПО и Оборудования оказывается Исполнителем исключительно дистанционно (Удалённая поддержка). Действие настоящего Регламента, включая SLA и сроки реакции, распространяется только на услуги, оказываемые удалённо.

В случае, если для решения Обращения требуется выезд специалиста Исполнителя на территорию Заказчика, такие работы выполняются в рамках отдельного Сервисного договора.

В случае, если выявленная проблема связана с неисправностью Оборудования и подлежит гарантийному ремонту, работы выполняются в соответствии с Положением о гарантийном обслуживании. Сроки и условия указанных работ определяются соответствующими документами и настоящим Регламентом не регулируются.

Время реакции на Обращение учитывается исключительно в рамках рабочего времени Службы технической поддержки.

2.2. Обязанности Заказчика при оказании Удалённой поддержки

Для обеспечения возможности оказания Удалённой поддержки Заказчик обязан предоставить специалистам СТП удалённый доступ к Системе и/или к рабочему месту, на котором воспроизводится проблема (через VPN, средства удалённого управления или иные согласованные с Исполнителем средства).

Непредоставление такого доступа является основанием для отложения решения Обращения.

2.3. Порядок обработки Обращений

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется уровнем поддержки (представлен в таблице 2).

Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов СТП. К таким обращениям могут быть

отнесены вопросы восстановления работоспособности критически важных проектов или отдельных бизнес-процессов данных проектов.

Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки или в отдел сервисного обслуживания.

Время решения обращений очень высокого и высокого приоритета означает время предоставления возможности эксплуатации Системы или её ключевых функций. Время решения обращения не учитывается для заявок, находящихся на этапе уточнения информации.

2.4. Основания для отложения или невозможности решения Обращения

Решение вопросов, связанных с Обращением, может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

1) Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к Системе Заказчика;

2) В обращении отсутствует информация, необходимая для идентификации проблемы и её воспроизведения (не приложены скриншоты, не описан контекст и последовательность действий), и Заказчик отказывается предоставить данную информацию на этапе уточнения;

3) Обращение требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта;

4) Для диагностики и решения проблемы необходим удалённый доступ к рабочему месту Заказчика, однако такой доступ не был предоставлен сотрудниками Заказчика;

5) Проблема вызвана неисправностью, сбоем или некорректными настройками оборудования, каналов связи, общесистемного или стороннего программного обеспечения, находящихся вне зоны ответственности Исполнителя;

6) Для решения Обращения необходим выезд специалиста Исполнителя на территорию Заказчика либо проведение гарантийного ремонта Оборудования. В этом случае Обращение передаётся в соответствующий отдел Исполнителя (сервисный или гарантийный) с уведомлением Заказчика: «Ваше обращение передано сервисному/гарантийному отделу, ожидайте обратной связи». Обращение в СТП переводится в статус «Заккрытие». Дальнейшая работа ведётся в рамках Сервисного договора или Положения о гарантийном обслуживании соответственно. SLA, установленные настоящим Регламентом, на такие работы не распространяются.

7) Заказчик выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию Системы, не выполняются рекомендации СТП (в том числе полученных в предыдущих обращениях), проблема возникла в результате ошибочных действий персонала Заказчика (в том числе изменение/удаление данных) и т.п.;

8) Используется нелицензионная копия Системы;

9) Вопрос выходит за рамки Технической поддержки;

10) Обращение направлено лицом, не являющимся уполномоченным сотрудником Заказчика согласно предоставленному списку контактных лиц;

11) Имеются признаки злоупотребления услугами поддержки (например, ряд однотипных заявок с вопросами о работе Системы, если ранее был дан ответ с рекомендациями);

12) Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по Обращению.

2.5. Особенности регистрации Обращений

В случае работы по Обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций, связанных с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. **Обращение считается зарегистрированным только в том случае, если Заказчик получил письмо о регистрации с уникальным номером тикета.** В случае возникновения проблем с доставкой почтовых сообщений рекомендуется перенести решение проблем на портал поддержки и производить отправку сообщений и контроль ответов через интерфейс портала.

В случае поступления обращения по телефону или срабатывания системы проактивного мониторинга инцидентов, Обращение создаётся силами СТП. Его номер, описание, критичность и перечень необходимых для устранения действий либо информация о разрешении инцидента будет предоставлена в соответствии с определённым приоритетом в Личный кабинет при наличии доступа к Системе. Обращение считается зарегистрированным только в том случае, если Заказчик получил информацию о регистрации с уникальным номером тикета.

3. Типы SLA и их градация

Таблица 2 – Расшифровка типов SLA

Уровень поддержки	Расшифровка	Время разрешения
S1 Приоритет: Очень высокий	Блокирующий дефект – ошибка, приводящая Систему в нерабочее состояние, в результате которого остановлен бизнес-процесс, дальнейшая эксплуатация Системы или ее ключевые функции становится невозможна. Решение проблемы необходимо для дальнейшего функционирования Системы.	8 рабочих часов. Время может быть увеличено в особых случаях.
S2 Приоритет: Высокий	Критический дефект – ошибка, неправильно работающая ключевая логика, дыра в системе безопасности, проблема, приведшая к временному падению сервера или приводящая в нерабочее состояние некоторую часть Системы, без возможности решения проблемы, используя другие входные точки. Решение проблемы необходимо для дальнейшей работы с ключевыми функциями эксплуатируемой Системы.	1-2 рабочих дня
S3 Приоритет: Средний	Значительный дефект – ошибка, часть основной логики Системы работает некорректно. Ошибка не критична или есть возможность для работы с эксплуатируемой функцией, используя другие точки входа.	5-15 рабочих дней
S4 Приоритет: Низкий	Незначительный дефект – ошибка, не нарушает логику эксплуатируемой части продукта, очевидная проблема пользовательского интерфейса.	15-30 рабочих дней

Указанные сроки разрешения применяются исключительно к Обращениям, обрабатываемым в рамках Удалённой поддержки. С момента передачи Обращения в сервисный или гарантийный отдел Исполнителя SLA, установленные настоящей таблицей, не действуют; дальнейшие сроки обработки обращения определяются Сервисным договором или Положением о гарантийном обслуживании.

4. Лимит обращений и тарификация сверхлимитных обращений

4.1. Лимит обращений

Для Заказчиков устанавливается Лимит Обращений по категориям «ПО» и «Оборудование»: 50 обращений в календарный месяц, если Договором и Спецификацией не установлен иное количество. Неиспользованный остаток Лимита на следующий месяц не переносится.

4.2. Обращения, не входящие в Лимит

Обращения категорий «Обучение» и «Доработка ПО» обрабатываются отдельно и не регулируются настоящим Регламентом. Для оказания указанных услуг Сторонами заключаются соответствующие договоры.

4.3. Сверхлимитные Обращения

При достижении установленного Лимита СТП уведомляет Заказчика об этом через Личный кабинет.

Обращения сверх Лимита, причиной которых являются сбои Системы, обрабатываются на общих условиях настоящего Регламента и дополнительной тарификации не подлежат.

Обращения сверх Лимита, причиной которых являются действия Заказчика, подлежат дополнительной тарификации. К таким Обращениям относятся, в частности:

- ошибочные действия персонала Заказчика при работе с Системой;
- нарушение бизнес-логики работы с системой маркировки;
- невыполнение рекомендаций СТП, которые были предоставлены Заказчику в текущем или предыдущих Обращениях;
- недостаточный уровень владения функционалом ПО со стороны персонала Заказчика;
- иные обстоятельства, при которых причина Обращения находится в зоне ответственности Заказчика.

Стоимость работ по сверхлимитным тарифицируемым Обращениям составляет 6 000 (шесть тысяч) рублей за час работы специалиста СТП, включая НДС. Учёт времени ведётся поминутно с округлением итогового времени работы по Обращению в большую сторону до 30 минут.

4.4. Порядок обработки сверхлимитных тарифицируемых Обращений

1. СТП регистрирует Обращение и проводит первичную диагностику в объёме, достаточном для оценки трудозатрат;
2. СТП в рамках Обращения предоставляет Заказчику стоимостную оценку работ;
3. Заказчик в рамках того же Обращения подтверждает согласие на выполнение работ за указанную стоимость;
4. После получения подтверждения СТП приступает к работе.

До получения подтверждения от Заказчика работы по Обращению не выполняются, время ожидания подтверждения в SLA не учитывается. При отсутствии подтверждения стоимости Обращение закрывается без выполнения работ.

Положения настоящего раздела применяются параллельно с пунктом 2.4.11. раздела 2 настоящего Регламента, касающимся признаков злоупотребления услугами поддержки, и не отменяют его действия.

5. Статусная модель

В таблице 3 представлены наименования и обозначения статусов Обращения на портале Технической поддержки.


Таблица 3 – Статусная модель

Наименование статуса	Обозначение
Новое	Статус присваивается, когда регистрируется новое Обращение
Назначено	Статус присваивается, когда Обращение передается специалисту СТП в работу
Выполнение	Статус присваивается, когда специалист СТП приступил к работе по данному обращению
Уточнение	Статус присваивается, когда специалист СТП обращается к Заказчику с целью уточнения/запроса дополнительной информации по теме данного Обращения
Закрытие	Статус присваивается, когда специалист СТП завершает работу над текущим Обращением
Переоткрыто	Статус присваивается, когда получено уточнение по Обращению после запроса уточнения, а также когда Заказчик отправляет дополнительную информацию о текущей проблеме, описанной в данном Обращении после его закрытия.
Завершено	Статус присваивается Обращению автоматически, если Заказчиком по истечению 3-х дней не отправлено ни одного сообщения в журнал обращения.

6. Порядок взаимодействия с порталом технической поддержки

6.1. Создание Обращения через портал технической поддержки

В интерфейсе ПО реализована возможность создания обращения через портал технической поддержки.

Для того, чтобы сформировать Обращение, необходимо нажать на символ знака вопроса , который расположен в правом верхнем углу экрана. При нажатии на него, откроется окно оформления нового Обращения, в котором необходимо заполнить все имеющиеся поля. После чего нажать кнопку «Создать».

6.2. Заполнение полей Обращения

- Тема проставляется вручную, и должна содержать основную суть проблемы;
- Товарная группа/Отрасль проставляется автоматически, в зависимости от того, с какой отраслью ведется работа в данный момент;
- Категория – одна из возможных причин, по которой создается Обращение. В данном поле есть несколько значений, необходимо указать соответствующую причину обращения:
 - (1) ПО – проблема с программным обеспечением;
 - (2) Доработка ПО – необходимость доработать тот или иной функционал в системе;
 - (3) Оборудование – проблемы с оборудованием или ПАК (по части взаимодействия с оборудованием, включая логику конвейерных линий);
 - (4) Обучение – необходимость проведения консультаций по работе с Системой;
 - (5) Другое – причины, не входящие в предыдущие категории.
- Раздел – указывается раздел в системе, в котором возникла проблема;
- Обратный звонок – опциональный флаг, который используется в тех случаях, когда необходимо получить обратную связь от специалиста технической поддержки. При выборе данного флага становится активным поле «Контактная информация», в котором заполняется информация о номере телефона и электронной почте Заказчика;
- Описание – данное поле содержит описание сути проблемы, пути воспроизведения, описание последствий ошибки для Заказчика, проблемы или пожелания. Также присутствует функционал прикрепления файлов не более 100 мегабайт к описанию.

6.3. Просмотр ранее направленных Обращений

Для просмотра списка всех имеющихся обращений, необходимо в панели основного меню перейти в раздел «Мои обращения».

6.4. Правила делового общения

Важным условием, которое должно выполняться при общении с представителями технической поддержки, является сохранение делового стиля общения. В переписке со

специалистом СТП категорически запрещается оскорблять, грубить, употреблять нецензурную лексику, переходить на личности или угрожать. В случае подобных действий со стороны Заказчика, специалист СТП имеет право прервать коммуникацию с Заказчиком в рамках рассмотрения данного Обращения. При этом Заказчиком направляется повторная заявка в СТП по одному из каналов текстовой передачи Обращений, предусмотренных в договоре на оказание услуг технической поддержки. Прерванное Обращение при этом автоматически переводится в статус «Завершено» с уведомлением о причине перевода Обращения в данный статус.

6.5. Требования к содержанию Обращения

При составлении заявки на поддержку необходимо учитывать тот факт, что скорость решения Обращений и корректность выставления приоритета напрямую зависит от полноты, достоверности описания и воспроизводимости проблемы. Проверить полноту сведений можно при помощи данного чек-листа:

1. Указана конкретная локация проблемы, например: партия, заказ/отчёт и его номер, линия и её номер, оборудование и его модель.
2. Указано, что делает пользователь и как воспроизвести проблему.
3. Указано, как ведёт себя Система в ответ на действия пользователя.
4. Указано, какое поведение ожидает пользователь от Системы в ответ на действия пользователя.
5. Указано, к каким последствиям это приводит – например, производственная линия остановлена, производительность снижена, неудобство в использовании функционала и т.п.