



Парковочный ассистент

Регламент оказания технической поддержки программного обеспечения «Парковочный ассистент»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок оказания технической поддержки программного обеспечения «Парковочный ассистент» (далее — ПО).

1.2. Техническая поддержка предоставляется правообладателем ПО пользователям и заказчикам в рамках эксплуатации ПО.

1.3. Регламент является общедоступным документом и размещается на официальном сайте правообладателя.

2. Цели и задачи технической поддержки

2.1. Целью технической поддержки является обеспечение корректной и стабильной работы ПО.

2.2. Основными задачами технической поддержки являются:

- консультирование по вопросам использования функциональных возможностей ПО;
- помощь при возникновении ошибок и сбоев в работе ПО;
- приём и обработка обращений пользователей;
- информирование о доступных обновлениях и изменениях функциональности.

3. Каналы обращения за технической поддержкой

3.1. Обращения в службу технической поддержки принимаются следующими способами:

- по электронной почте, указанной на официальном сайте правообладателя;
- по номеру телефона, размещенного в административной панели.

3.2. В обращении рекомендуется указывать:

- наименование организации (при наличии);
- контактные данные пользователя;
- описание возникшей проблемы или вопроса.

4. Порядок обработки обращений

4.1. Все обращения пользователей подлежат регистрации и рассмотрению службой технической поддержки.

4.2. Обработка обращений осуществляется в рабочее время правообладателя.

4.3. Сроки реакции и предоставления ответа зависят от характера обращения и сложности выявленной проблемы.

4.4. При необходимости обращения могут быть переданы на рассмотрение профильным специалистам.

5. Объём технической поддержки

5.1. В рамках технической поддержки предоставляются:

- консультации по эксплуатации ПО;
- помощь в устранении неисправностей, связанных с функционированием ПО;
- рекомендации по настройке и использованию функциональных возможностей ПО.

5.2. Техническая поддержка не включает:

- доработку ПО под индивидуальные требования пользователя;
- устранение проблем, вызванных некорректными действиями пользователя или внешними факторами, не связанными с ПО.

6. Обновления и сопровождение

6.1. Правообладатель вправе выпускать обновления ПО, направленные на улучшение функциональности, повышение стабильности и безопасности.

6.2. Обновления ПО в модели SaaS внедряются централизованно и не требуют установки со стороны пользователя.

7. Информационная безопасность

7.1. В процессе оказания технической поддержки соблюдаются требования законодательства Российской Федерации в области информации и информационной безопасности.

7.2. Доступ к данным пользователей осуществляется только в объёме, необходимом для оказания технической поддержки.

8. Заключительные положения

8.1. Правообладатель вправе вносить изменения в настоящий регламент.

8.2. Актуальная версия регламента технической поддержки размещается на официальном сайте правообладателя.