РЕГЛАМЕНТ
оказания услуг по технической поддержке

Москва
2026

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Регламент распространяется на продукты компании ООО «РЕАК СОФТ» (далее – Вендор) и регламентирует порядок действий, сроки и иные аспекты, связанные с оказанием услуг по технической поддержке.

С целью эффективного использования всех возможностей технической поддержки пользователям рекомендуется подробно ознакомиться с данным Регламентом.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Вендор – юридическое лицо ООО «РЕАК СОФТ», которое поставляет Продукт и услуги по его сопровождению.

Время обслуживания – период времени, в течение которого Вендор ведет работу по Обращениям, зарегистрированным службой технической поддержки Вендора.

Время реакции – период времени в рамках Времени обслуживания с момента регистрации Обращения службой технической поддержки Вендора, в течение которого будет начата работа по Обращению.

Время решения – период времени в рамках Времени обслуживания, в течение которого будет предоставлено решение или план по восстановлению работоспособности Продукта, кроме случаев, когда требуется доработка/исправление Продукта или вследствие изменений на стороне смежных систем или неверных действий (не соответствующих положениям Документации) представителей Заказчика. Время решения не учитывает время, затраченное представителем Заказчика на предоставление информации, необходимой для выработки решения по Обращению, выполнение рекомендаций службы технической поддержки Вендора, предоставление удаленного соединения, проверку предоставленного решения.

Документация на Продукт (Документация) – комплект эксплуатационных документов на Продукт, разрабатываемый, актуализируемый и публикуемый Вендором в электронном виде по адресу https://docs.identityblitz.ru/, включающий функциональную спецификацию, системные требования, руководства по установке, настройке и администрированию, инструкции по обновлению, описание программных интерфейсов и документацию на дополнительные модули Продукта. Применимой является Документация, соответствующая версии Продукта, установленной у Заказчика.

Заказчик – организация, правомерно использующая Продукт в своей хозяйственной деятельности.

Консультация – Обращение Заказчика, зарегистрированное с целью получения разъяснений по функционалу системы.

Обновление (релиз) – любая версия программного обеспечения, выпущенного в производство, которая модифицирует или заменяет предыдущую версию программного обеспечения.

Обращение – запрос на техническую поддержку или консультацию, направленный представителем Заказчика посредством электронной почты или Портала ТП.

Ошибка Продукта – поведение Продукта, отличающееся от описанного в Документации для данных инфраструктурных условий.

Портал ТП – автоматизированная система управления Обращениями Вендора.

Инцидент – незапланированное нарушение в работе Продукта либо снижение качества его функционирования, негативно влияющее или способное в дальнейшем негативно повлиять на использование Продукта Заказчиком.

Продукт – программное обеспечение, разработанное Вендором, легально приобретенное Заказчиком.

Рабочий день – календарный день, не являющийся выходным или праздничным по производственному календарю РФ.

Тестовый стенд – изолированная программно-аппаратная среда, предназначенная для проверки функциональности, отладки и предварительного тестирования Обновлений и доработок.

Email – адрес электронной почты, используемый для обмена электронными сообщениями.

3. СТРУКТУРА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Общая структура технической поддержки:

- 1-я линия (ответственность Заказчика) – регистрация и первичная обработка всех обращений конечных пользователей Продукта;
- 2-я линия (ответственность Заказчика) – первичный анализ и диагностика Проблем; установка необходимых Обновлений; сбор диагностической информации для эскалации Проблемы на 3-ю линию поддержки, если Проблема не была решена самостоятельно; выполнение рекомендаций от специалистов 3-й линии поддержки; предоставление решений и рекомендаций конечным пользователям;
- 3-я линия (ответственность Вендора) – прием Обращений от инженеров 2-й линии, экспертная диагностика, воспроизведение ошибок на Тестовом стенде, решение сложных Проблем (недокументированные особенности, ошибки в Продукте).

Вендор оказывает техническую поддержку 3-й линии согласно настоящему Регламенту. Параметры оказания технической поддержки приведены в Приложении №1 к настоящему Регламенту.

4. КАНАЛЫ ОБРАЩЕНИЯ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

Обратиться в службу технической поддержки Вендора можно:

- **через Портал ТП** – после авторизации на портале https://support.idblitz.ru/ («Вход для клиентов») создать новое Обращение, заполнив соответствующую форму;
- **по Email** – письмо с описанием сути Обращения направить на Email службы технической поддержки support@idblitz.ru (обращение будет зарегистрировано автоматически).

Статус Обращений, отправленных по Email, можно отслеживать в почте или непосредственно на Портале ТП.

5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

5.1. Общие положения

На Портале ТП существует градация типов, приоритетов и статусов Обращений.

Таблица 1 – Типы Обращений

№ п/п	Название	Определение
1	Консультация	Обращение Заказчика за разъяснениями по функционалу Продукта.
2	Проблема	Обращение с описанием Инцидента, который негативно влияет или может повлиять в дальнейшем на работу Продукта.
3	Задание	Обращение, содержащее понятное, конкретное описание задачи, для реализации которой требуется привлечение сотрудников технической поддержки Вендора. А также Обращение Заказчика, направленное с целью информирования Вендора о настройках конфигурации Продукта и (или) существенных изменениях, связанных с Продуктом и (или) его окружением.
4	Запрос на доработку	Обращение, содержащее запрос нового функционала Продукта или предложение по развитию уже имеющегося, включающий в себя описание бизнес-потребности, которую этот функционал призван решить, и техническое задание. К изучению этого Обращения будут привлечены аналитики и разработчики Вендора. По результатам анализа Вендор может принять запрос на доработку, изменить Время решения по Обращению или отклонить, если это не укладывается в рамки развития Продукта.

Таблица 2 – Приоритеты Обращений

№ п/п	Название	Определение
1	Срочный (1-й приоритет)	Продукт полностью неработоспособен в продуктивной среде Заказчика. Соответствует типу Обращения «Проблема».
2	Средний (2-й приоритет)	Продукт неработоспособен частично или имеет существенное ограничение в применении. Соответствует типу Обращения «Проблема».
3	Низкий (3-й приоритет)	Обращение по вопросу, не оказывающему негативного влияния на работоспособность и функционал Продукта. Соответствует типам Обращения «Консультация», «Запрос на доработку», «Задание» или «Проблема».

Таблица 3 – Статусы Обращений

№ п/п	Название	Определение
1	Открыто	Присваивается автоматически каждому новому зарегистрированному Обращению
2	В процессе	Обращение принято в работу

3	Ожидает ответа от клиента	В Обращении недостаточно информации или требуется уточнение со стороны Заказчика
4	Выполнено	Предоставлено решение/ответ или Обращение переходит в данный статус автоматически, если в течение 5 (пяти) Рабочих дней Заказчик не предоставляет запрашиваемую по Обращению информацию
5	Отмена	Обращение не актуально
6	Отклонено	Обращение вне рамок технической поддержки Продукта

В рамках Обращения через Портал ТП Заказчик может запросить видео- и аудиоконсультацию.

Для оперативного решения Обращений с приоритетами «Срочный» допускается создание чата в мессенджере. После устранения критичной ситуации сотрудники технической поддержки покидают чат, не оказывая в нем дополнительных консультаций.

5.2. Порядок взаимодействия

Представитель Заказчика самостоятельно регистрирует Обращение по Email support@idblitz.ru или через Портал ТП https://support.idblitz.ru/ («Вход для клиентов»). Прием Обращений производится круглосуточно. На каждый вопрос к службе технической поддержки Вендора необходимо регистрировать отдельное Обращение. Номер зарегистрированного Обращения направляется на Email Заказчика.

После регистрации Обращения назначается ответственный исполнитель со стороны Вендора (далее – Исполнитель).

Время реакции на Обращение определяется типом и приоритетом Обращения. Заказчик обязан указывать тип и приоритет Обращения согласно установленным значениям в Таблице 1 и Таблице 2 настоящего Регламента. Временем реакции считается время с момента регистрации Обращения до момента смены статуса Обращения с «Открыто» на «В процессе». Исполнитель, назначенный на Обращение, имеет право понизить приоритет, если в ходе работы над Обращением будет установлено несоответствие заявленного приоритета и реальной ситуации с Продуктом.

После принятия Обращения в работу проводится анализ поступившего Обращения. Если по результатам анализа требуются уточнения со стороны Заказчика, то Исполнитель запрашивает более подробное описание ситуации и переводит Обращение в статус «Ожидает ответа от клиента». Заказчик дополняет Обращение необходимой информацией, после чего Обращение возвращается в статус «В процессе». Если в течение 5 (пяти) Рабочих дней Заказчик не предоставляет запрашиваемую информацию, то Обращению автоматически присваивается статус «Выполнено».

По завершению работы над Обращением Исполнитель предоставляет решение/ответ и фиксирует на Портале ТП время, затраченное на предоставление решения/ответа по Обращению.

Заказчик подтверждает на Портале ТП факт оказания услуги или отказывает в подтверждении с указанием недостатков в течение 5 (пяти) Рабочих дней. Если для проверки предоставленного по Обращению решения требуется время, превышающее 5 (пять) Рабочих дней, Заказчик должен сообщить об этом Исполнителю в Обращении и указать срок, необходимый ему для проверки.

Если Заказчик в течение 5 (пяти) Рабочих дней (или указанного им срока для проверки решения) не подтвердил оказание услуги или не направил замечания и (или) предложения по их устранению, то Обращению автоматически присваивается статус «Выполнено».

5.3. Информация в Обращении

При создании Обращения Заказчик должен приложить файлы, относящиеся к сути Обращения (логи, скриншоты, примеры запросов, выдержки из Документации и т.д.) и указать следующие данные:

- тему Обращения – краткое описание сути Обращения;
- тип Обращения – Консультация, Задание, Проблема, Запрос на доработку (см. Таблица 1);
- приоритет Обращения – Срочный, Средний, Низкий (см. Таблица 2);
- стенд – Продуктивный, Тестовый;
- версию Продукта, установленную на стенде;
- детальное описание ситуации.

Для типа Обращения «Проблема» необходимо указать дополнительные сведения:

- полное и четкое описание Инцидента: описание и текст ошибки, какие действия приводят к проявлению проблемы, какие изменения в инфраструктуре или настройках Продукта производили в последнее время;
- снимки экрана, отражающие суть проблемы;
- логи.

5.4. Критерии завершения обработки Обращения

Каждый случай обработки Обращения имеет один из следующих результатов:

- Заказчику предоставлены информация и (или) новый релиз Продукта, позволяющие решить Инцидент;
- Заказчик проинформирован, что Инцидент будет решен в следующем релизе Продукта. Заказчику, по возможности, предоставлены рекомендации по минимизации последствий Инцидента до момента его полного устранения;
- Заказчик проинформирован, что решение Инцидента находится на стороне оборудования или неподдерживаемого программного обеспечения;
- Заказчик проинформирован, что Обращению присвоен статус «Выполнено», т.к. в течение 5 (пяти) Рабочих дней не были получены ответы на дополнительные вопросы Исполнителя, не была предоставлена запрашиваемая информация или Инцидент не может быть воспроизведен для сбора данных, необходимых для анализа Исполнителем;
- Заказчик проинформирован, что Обращению присвоен статус «Выполнено», т.к. в течение 5 (пяти) Рабочих дней после предоставления решения Заказчик не подтвердил оказание услуги или не направил замечания и (или) предложения по устранению недостатков предоставленного решения.

При возобновлении или повторении решенного Инцидента Заказчик должен зарегистрировать новое Обращение, указав в нем номер предыдущего, по которому Инцидент уже рассматривался.

Добавлять записи в Обращение, имеющее статус «Выполнено», «Отмена» или «Отклонено», не допускается.

5.5. Ограничения и особые условия

Услуги по технической поддержке 3-й линии Вендора оказываются дистанционно и не включают в себя:

- установку обновлений Продукта, изменение системных настроек Продукта и другого программного или аппаратного обеспечения инженерами службы технической поддержки Вендора;
- выполнение регламентных работ, связанных с Продуктом;
- проведение code review исходного кода модулей, разработанных Заказчиком, и консультаций по возможным ошибкам;
- консультации по настройке и эксплуатации дополнительных сервисов и приложений, не относящихся к Продукту;
- услуги по технической поддержке, оказываемые с подключением к ресурсам Заказчика с использованием средств удаленного доступа.

Обращения по Email сотрудники службы технической поддержки обрабатывают при наличии информации, которая позволяет идентифицировать представителя Заказчика, а именно: запрос создан с корпоративного Email Заказчика, зарегистрированного на Портале ТП. В случае невозможности идентифицировать Заказчика ему будет направлено сообщение с просьбой сообщить идентифицирующую его информацию или завести новое Обращение с зарегистрированной корпоративной почты. Сотрудник службы технической поддержки будет оказывать поддержку по Обращению неидентифицированного Заказчика в соответствии с типом приоритета «Низкий».

Если служба технической поддержки Вендора определяет, что Инцидент связан с программным или аппаратным обеспечением стороннего производителя, то Заказчику необходимо обратиться в службу технической поддержки соответствующего стороннего производителя.

Техническая поддержка не оказывается в случае, если:

- истек срок технической поддержки (касается только Обращений, поступивших после истечения срока);
- нарушены условия лицензионного соглашения;
- нарушены условия эксплуатации Продукта, указанные в Документации.

6. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

6.1. Обязательства Вендора

- предоставить Заказчику Регламент оказания технической поддержки Продукта;
- обеспечить предоставление технической поддержки с надлежащим качеством, в соответствии с установленными сроками и приобретенным уровнем технической поддержки;
- при определении причины Обращения как Ошибки Продукта предоставить Заказчику достаточную информацию для решения Инцидента, а именно:
    - информацию об имеющейся версии Продукта, решающей Инцидент;
    - информацию о планируемых сроках выпуска версии или обновления, с помощью которых можно решить данный Инцидент;
    - информацию о способе обхода данного Инцидента;

- предоставлять ответы по Обращениям Заказчика, а именно:
    - готовое решение или рекомендации для решения Инцидента;
    - консультации по Продукту;
    - доступ к онлайн-ресурсам, содержащим информацию по известным Инцидентам и рекомендациям по решению типовых Обращений.

6.2. Обязательства Заказчика

- соблюдать Регламент оказания технической поддержки Продукта;
- установить и эксплуатировать Продукт в соответствии с Документацией на Продукт;
- настроить логирование (журналирование) событий в настройках Продукта в необходимом объеме по рекомендации Вендора;
- обеспечить бесперебойное электропитание аппаратных средств, на которых установлен и эксплуатируется поддерживаемый Продукт;
- направлять Обращения на предоставление технической поддержки в соответствии с Регламентом;
- выполнять в полном объеме все рекомендации службы технической поддержки Вендора и предоставлять запрашиваемую информацию по существу Обращения;
- определить список и предоставить контакты лиц, ответственных за сопровождение Продукта;
- нести ответственность за содержание информации, предоставленной службе технической поддержке Вендора для оказания услуг, в том числе за ее достоверность и правомерность распространения.

7. КОНТАКТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ВЕНДОРА

- Портал ТП: https://support.idblitz.ru/, «Вход для клиентов»
- Email: support@idblitz.ru

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Регламенту оказания услуг по технической поддержке Blitz Identity Provider

Уровни технической поддержки Продукта (3-я линия)

Параметр	Стандартная (Standard)	Расширенная (Extended)	Премиальная (Premium)
Прием и регистрация Обращений	• Круглосуточно, 24x7x365	• Круглосуточно, 24x7x365	• Круглосуточно, 24x7x365
Время обслуживания	• Круглосуточно, 24x7x365 для типов Обращения «Проблема» с приоритетом «Срочный» • В Рабочие дни с 9:00 до 18:00 мск	• Круглосуточно, 24x7x365 для типов Обращения «Проблема» с приоритетом «Срочный» • В Рабочие дни с 9:00 до 18:00 мск	• Круглосуточно, 24x7x365 для типов Обращения «Проблема» с приоритетом «Срочный» • В Рабочие дни с 9:00 до 18:00 мск
Время реакции	• Срочный приоритет: o 4 часа • Средний приоритет: o 8 часов • Низкий приоритет: o 5 дней	• Срочный приоритет: o 2 часа • Средний приоритет: o 6 часов • Низкий приоритет: o 3 дня	• Срочный приоритет: o 1 час • Средний приоритет: o 2 часа • Низкий приоритет: o 2 дня
Время решения	• Срочный приоритет: o 8 часов • Средний приоритет: o 9 дней • Низкий приоритет: o 30 дней	• Срочный приоритет: o 6 часов • Средний приоритет: o 7 дней • Низкий приоритет: o 25 дней	• Срочный приоритет: o 3 часа • Средний приоритет: o 5 дней • Низкий приоритет: o 20 дней
Доступ к базе знаний	• Да	• Да	• Да
Предоставление новых релизов ПО	• Да	• Да	• Да
Возможность создания чата в мессенджере	• Да	• Да	• Да