MEETRON

AI-система анализа коммуникаций

Регламент технической поддержки

MEETRON

Подготовлено:
ООО «ВИЖНСЕРВИС» / MEETRON
Апрель 2026

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины и определения, указанные в настоящем документе применимы только к настоящему Регламенту.

1.1. Программное обеспечение (ПО) – программа для ЭВМ MEETRON, право на получение технической поддержки которой подтверждается наличием действующего Сертификата на техническую поддержку.

1.2. Актуальная, новая версия ПО – усовершенствованные (модифицированные) выпуски ПО, создаваемые по мере необходимости время от времени Правообладателем, независимо от воли Пользователя.

1.3. Пользователь – юридическое лицо, являющееся конечным владельцем Сертификата на техническую поддержку, и его сотрудники, соответствующим образом уполномоченные на право использования сертификата на техническую поддержку (авторизованные) и имеющие технический доступ к осуществлению настроек ПО, либо физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица, конечного владельца Сертификата на техническую поддержку, имеющее право активации и доступа на использование Сертификата на техническую поддержку.

1.4. Сертификат на техническую поддержку (Сертификат) – документ, оформленный в электронной форме или на бумажном бланке, определяющий срок действия (даты начала и окончания действия) и подтверждающий право Пользователя на получение технической поддержки ПО MEETRON в течение срока, определённого в Сертификате на техническую поддержку.

1.5. Обращение – сообщение Пользователя, направленное в адрес Службы технической поддержки, содержащее идентифицирующую информацию Пользователя и описание технического вопроса.

1.6. Рабочий день – промежуток времени с 10:00 до 19:00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно производственному календарю Российской Федерации.

1.7. Рабочий час – астрономический час в пределах Рабочего дня, предназначенный для приёма и обработки Обращений в целях предоставления доступа к компонентам Сертификата на техническую поддержку.

1.8. Правообладатель – ООО «ВИЖНСЕРВИС», юридическое лицо, обладающее исключительными правами на программное обеспечение MEETRON, передающее Пользователю право использования ПО (простая (неисключительная) лицензия) в пределах и способами, указанными в лицензионном соглашении с конечным пользователем, а также право использования Сертификата на техническую поддержку.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок доступа и правила удалённого взаимодействия между Пользователем и Службой технической поддержки (далее по тексту — Исполнитель) в рамках действия активированных Сертификатов на техническую поддержку для ПО MEETRON.

2.2. Сертификат на техническую поддержку считается активированным с момента его получения (покупки) Пользователем у Исполнителя. Активация сертификата происходит на период времени, указанный в Сертификате.

2.3. Доступ к компонентам Сертификатов на техническую поддержку предоставляется авторизованным Пользователям в течение периода времени, указанного в Сертификате.

2.4. Авторизация Пользователей на право доступа к компонентам Сертификата осуществляется на момент активации Сертификатов на техническую поддержку или в течение периода времени, указанного в Сертификате, путём направления соответствующего запроса на адрес **support@meetron.ru** и предоставления персональных данных Пользователя (Фамилия, Имя, Отчество, Название компании, ИНН/КПП компании, занимаемая должность, корпоративный адрес электронной почты, номер телефона). Предоставляя свои персональные данные, Пользователь автоматически соглашается с политикой конфиденциальности Исполнителя, размещённой на сайте **meetron.ru**.

2.5. Осуществление авторизации Пользователей рекомендовано для корпоративных адресов электронной почты; в противном случае Исполнитель вправе потребовать подтверждение от компании — конечного владельца Сертификата технической поддержки — возможности использования компонентов сертификата Пользователем с указанного при авторизации личного адреса электронной почты.

2.6. Пользователь считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента получения (покупки) Сертификата на техническую поддержку.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

3.1. Пользователь обращается в Службу технической поддержки путём направления Обращения с указанием идентифицирующей информации (Ф.И.О., названия компании, занимаемой должности, номера контактного телефона, адреса электронной почты), подробным описанием технического вопроса/проблемы, а также — если применимо — текущей версии ПО MEETRON, приложением снимков ошибок с экранов графических интерфейсов системы, данных для удалённого подключения специалистов Службы технической поддержки.

3.2. В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию Сотрудник Службы технической поддержки имеет право остановить работу над Обращением.

3.3. Сотрудник Службы технической поддержки может отказать Пользователю в работе над Обращением при наличии достаточных оснований полагать, что Сертификат на техническую поддержку, на который ссылается Пользователь, не является точным, полным или принадлежащим именно этому Пользователю.

4. ПОРЯДОК РАБОТЫ НАД ОБРАЩЕНИЯМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

4.1. Сотрудником Службы технической поддержки обрабатываются только те Обращения Пользователей, которые содержат идентифицирующую информацию. При этом Пользователь, разместивший Обращение, должен быть авторизован в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом, а дата окончания действия Сертификата должна быть не позднее даты открытия Обращения.

4.2. Общение Пользователя и сотрудника Службы технической поддержки должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Не допускаются оскорбления и нецензурные выражения.

4.3. Авторизация Пользователя на право использования Сертификата на техническую поддержку осуществляется путём направления электронного письма на адрес **support@meetron.ru**, содержащего следующие данные: Фамилию, Имя, Отчество, Название компании, ИНН/КПП, занимаемую должность, корпоративный адрес электронной почты, номер телефона, а также реквизиты Сертификата на техническую поддержку.

4.4. Количество Пользователей одного Сертификата на техническую поддержку не может превышать 10 (десяти). В случае нарушения данного пункта Пользователем Сотрудник Службы технической поддержки имеет право прекратить работу над Обращением.

4.5. В случае конфликта периодов действия Сертификата технической поддержки на ПО и Сертификата на дополнительно установленные компоненты решения MEETRON (дополнительные лицензии, функционал, компоненты конфигурации) превалирующим значением для открытия Обращения является период действия сертификата на ПО.

5. КОМПОНЕНТЫ СЕРТИФИКАТА НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

5.1. В рамках Сертификата на техническую поддержку Пользователю предоставляется:

5.1.1. Доступ к Актуальным Версиям ПО MEETRON. Доступ предоставляется посредством направления Пользователю файла актуальной версии в ответ на Обращение.

5.1.2. Удалённая поддержка процесса обновления ПО с помощью инструментов и утверждённой методологии Правообладателя.

5.1.3. Доступ к Службе технической поддержки за техническими консультациями по вопросам работы MEETRON.

5.1.4. Удалённая диагностика с целью выявления причин нештатной работы ПО и разработки рекомендаций по устранению неисправностей.

5.2. Режим доступа к компонентам Сертификата: с 10:00 до 19:00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно производственному календарю Российской Федерации.

5.3. Решение по Обращению Пользователя может состоять из ответов по электронной почте, ссылок, описания рекомендаций к изменению настроек или иного варианта, который Служба технической поддержки сочтёт целесообразным для решения данного Обращения.

5.4. Обращения в Службу технической поддержки принимаются одним из следующих способов:

- по телефону: +7 (495) 157 99 90;
- по электронной почте: support@meetron.ru.

5.5. Компоненты Сертификата предоставляются для ПО, используемого в соответствии с требованиями эксплуатационной документации, в поддерживаемых версиях операционных систем и на устройствах, определённых в эксплуатационной документации. Доступ к компонентам Сертификата не предоставляется для ПО, используемого в нештатных конфигурациях.

5.6. Техническая поддержка предыдущих версий ПО MEETRON может быть ограничена или прекращена.

5.7. Пользователям версий ПО, поддержка которых ограничена, предоставляются известные решения или доступ к существующим исправлениям и актуальным версиям ПО.

5.8. Одновременно в работе Службы технической поддержки может находиться не более трёх Обращений от одного Пользователя по одному Сертификату технической поддержки.

5.9. Время реакции на Обращение Пользователя определяется Приоритетом Обращения, присвоенным при открытии запроса.

5.10. Экстренное решение нештатных ситуаций, связанных с функционированием ПО MEETRON на оборудовании Пользователя и не являющихся частью его нормального функционирования (далее — «Инцидентов»), осуществляется посредством удалённого подключения Службы технической поддержки. Удалённое подключение для начала решения проблемы осуществляется в течение 12 часов с момента получения Обращения. Для удалённого подключения Пользователь должен иметь активное подключение к сети Интернет и по запросу предоставить удалённый доступ к ПО.

5.11. Сотрудником Службы технической поддержки обрабатываются только те Обращения, которые относятся к работе ПО MEETRON. Если в процессе работы над инцидентом выясняется, что Обращение или причина инцидента связана с продуктом или программным обеспечением иных производителей, работа над Обращением прекращается.

5.12. Состав и перечень ПО, а также период действия Сертификатов на техническую поддержку устанавливаются в соответствующем Сертификате на техническую поддержку.

6. ДОСТУП К АКТУАЛЬНОМУ ПО

6.1. Доступ к актуальным версиям ПО MEETRON (при наличии) осуществляется в течение срока действия Сертификата на техническую поддержку при одновременном выполнении следующих условий:

- наличие у Пользователя действующей лицензии на право использования ПО MEETRON, подтверждаемой соответствующим документом Правообладателя, содержащим ключ установки ПО, способы использования и срок использования;
- наличие у Пользователя действующего Сертификата на техническую поддержку на дату оформления Обращения;
- количество Сертификатов на техническую поддержку и указанная в нём спецификация решения должны соответствовать количеству имеющихся у Пользователя лицензий на право использования ПО.

7. ЗОНЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

7.1. Зона ответственности Пользователя

7.1.1. Приобретение Сертификатов на техническую поддержку осуществляется Пользователем через авторизованных партнёров Правообладателя.

7.1.2. Авторизация Пользователей Сертификатов на техническую поддержку осуществляется путём направления запроса на **support@meetron.ru** или через авторизованных партнёров Правообладателя, у которых осуществлялось приобретение Сертификата.

7.1.3. Доступ к одному Сертификату на техническую поддержку может быть авторизован не более чем для 10 (десяти) Пользователей.

7.1.4. Пользователь предпринимает все возможные действия, необходимые для решения Обращения: участвует в запланированных звонках, назначенных Службой технической поддержки, предоставляет всю необходимую информацию о работе ПО.

7.1.5. При открытии Обращения в Службу технической поддержки Пользователь предоставляет идентификатор лицензии, текущую версию ПО MEETRON, подробное описание технического вопроса (неисправности), по возможности — данные для удалённого доступа к системе в целях диагностики.

7.1.6. Пользователь консультирует Службу технической поддержки по стандартным операционным процедурам, связанным с бизнес-практикой Пользователя, внутренней операционной номенклатурой и ИТ-средой, а также информацией о системах ВКС и сопутствующих системах при необходимости и по запросу Службы технической поддержки.

7.1.7. По запросу Службы технической поддержки Пользователь должен иметь возможность и полномочия предоставить удалённый доступ к серверу по SSH и доступ к веб-интерфейсу сервера.

7.1.8. Авторизованный Пользователь несёт единоличную ответственность за использование Сертификатов на техническую поддержку без передачи прав пользования третьим лицам, не прошедшим авторизацию.

7.1.9. Пользователь самостоятельно принимает решение о необходимости реализации рекомендаций, предоставленных Службой технической поддержки в ходе работы над Обращением.

7.1.10. Пользователь самостоятельно отвечает за наличие необходимых действующих лицензий на ПО, необходимых для решения Обращения.

7.1.11. Пользователь, инициирующий Обращение, выступает в качестве основного контакта для коммуникации со специалистами Службы технической поддержки.

7.1.12. Удалённая поддержка процесса обновления ПО осуществляется по методологии и с применением инструментов Правообладателя. В случае невозможности Пользователя реализовать пункты методологии или применить инструменты Правообладателя поддержка процесса обновления может быть приостановлена, и Пользователь осуществляет обновление самостоятельно.

7.2. Зона ответственности Службы технической поддержки

7.2.1. При условии соблюдения Пользователем настоящего Регламента Служба технической поддержки будет сотрудничать с Пользователем в рамках активированного Сертификата технической поддержки, как описано в настоящем Регламенте.

7.2.2. При необходимости специалисты Службы технической поддержки могут направить встречный запрос для сбора дополнительной информации и уточнения содержания Обращения.

7.2.3. В тех случаях, когда специалисты Службы технической поддержки сочтут целесообразным, для решения Обращений могут быть задействованы разработчики ПО MEETRON, имеющиеся у Правообладателя тестовые лаборатории и автоматизированные инструменты.

7.2.4. Работа Службы технической поддержки осуществляется удалённо; коммуникация ведётся на русском языке.

7.2.5. Работа Службы технической поддержки в рамках Обращения ведётся с 10:00 до 19:00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно производственному календарю Российской Федерации. В случае открытия Обращения вне рабочего времени работа над ним переносится на следующий рабочий день.

7.2.6. Если в ходе решения Обращения выявляется необходимость взаимодействия с производителями других решений, ответственность за привлечение и взаимодействие со специалистами сторонних производителей находится в зоне ответственности Пользователя. Специалисты Службы технической поддержки MEETRON вправе отказаться от взаимодействия с другими производителями. Правообладатель не несёт ответственности за работоспособность продуктов или качество услуг сторонних производителей.

7.2.7. Любые виды взаимодействия между Пользователем и специалистами Службы технической поддержки, **не** входящие в настоящий Регламент, могут быть осуществлены в рамках расширенной программы сотрудничества. Для уточнения условий Пользователю необходимо обратиться к менеджеру по продажам по адресу электронной почты **sales@meetron.ru**.

7.3. Ограничения деятельности Службы технической поддержки

Ниже приведено описание ограничений деятельности Службы технической поддержки в процессе работы над Обращениями в рамках действия Сертификата. Специалисты Службы технической поддержки не осуществляют:

- 7.3.1. Выявление причин и устранение проблем, связанных с сетевой инфраструктурой Пользователя или с решениями сторонних производителей.
- 7.3.2. Изменение, донастройку и анализ физических и программных решений, не относящихся к продуктам Правообладателя.

- 7.3.3. Предоставление доступа к непубличным инструментам, внутренним базам знаний, оборудованию и программному обеспечению, используемому Службой технической поддержки для работы над Обращениями.
- 7.3.4. Выявление причин и устранение проблем с физической инфраструктурой зданий, помещений, электрическими или иными сопутствующими системами Пользователя.
- 7.3.5. Выявление и устранение проблем, не находящихся под разумным контролем специалистов Службы технической поддержки.
- 7.3.6. Работы по внедрению, интеграции, масштабированию и развёртыванию дополнительного функционала у Пользователя.
- 7.3.7. Осуществление процесса установки ПО до требуемой версии прошивки.
- 7.3.8. Настройку клиентских устройств.
- 7.3.9. Выезд специалистов Службы технической поддержки на площадку Пользователя.
- 7.3.10. Выполнение резервного копирования настроек ПО.
- 7.3.11. Предоставление доступа к компонентам Сертификата для идентификаторов лицензий, отличных от указанных в Сертификате.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Правообладатель имеет право привлекать третьих лиц для своевременной и качественной работы над Обращениями без уведомления и согласования с Пользователем.

8.2. Качество ответов на Обращения Пользователей зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем.

8.3. Правообладатель имеет право вносить изменения в настоящий Регламент в одностороннем порядке путём опубликования новой редакции. При этом Пользователь вправе использовать компоненты Сертификата согласно Регламенту предыдущей версии в течение не более 60 (шестидесяти) календарных дней после даты вступления в силу новой версии.