

Регламент работы службы технической поддержки

Версия 3 · Действует с **1 сентября 2026 года** · Приложение к договору технической поддержки · ООО «ИКС24»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок взаимодействия ООО «ИКС24» (далее — Исполнитель) и Заказчиков по технической поддержке лицензионного программного обеспечения X24:ERP.

1.2. Средство взаимодействия — раздел **«Помощь → Тех. поддержка»** в личном кабинете ERP-системы Заказчика. Обращения, направленные иными способами (мессенджеры, личные сообщения сотрудникам Исполнителя), не считаются зарегистрированными; Исполнитель вправе предложить оформить их через личный кабинет.

1.3. Техническая поддержка оказывается в соответствии с договором технической поддержки, выбранным тарифом и настоящим регламентом. Параметры тарифов — в документе «Тарифы технической поддержки» на x24.cloud.

1.4. Портал принимает обращения круглосуточно. Ответы специалистов — по рабочим дням с 9:00 до 18:00 МСК.

1.5. Поддержка оказывается действующим сотрудникам Заказчика сертифицированными специалистами Исполнителя.

1.6. Изменения регламента вступают в силу с уведомлением за 30 календарных дней: публикация на сайте и письмо на адрес Заказчика. При несогласии с изменениями Заказчик вправе отказаться от договора технической поддержки.

2. Термины

Портал ТП

Раздел «Помощь → Тех. поддержка» личного кабинета ERP-системы Заказчика.

Обращение

Зарегистрированный на портале запрос Пользователя с уникальным номером. Одно обращение — один вопрос.

Баг (дефект)

Несоответствие фактического поведения системы документированному либо ранее корректно работавшему у Заказчика. Не являются багом: пожелания к функционалу, вопросы по использованию, последствия действий пользователей или некорректных данных Заказчика, а также нарушения работы интеграций, вызванные изменениями сторонних систем, инфраструктуры Заказчика или действиями его пользователей.

Авария

Полная недоступность системы либо остановка ключевого бизнес-процесса Заказчика (производство, отгрузка, приёмка) без обходного пути.

Инцидент

Нарушение работы системы или интеграций, причина которого не очевидна и требует диагностики.

3. Порядок работы с обращениями

3.1. Обращение создаётся на портале ТП; там же доступен реестр обращений Заказчика.

3.2. При рассмотрении обращению присваивается тип, который фиксируется в карточке:

- **«Баг»** — устраняется Исполнителем бесплатно, за свой счёт. Время работ, включая диагностику, не тарифицируется.
- **«Инцидент»** — причина выясняется диагностикой. Если причина — ошибка системы, тип меняется на «Баг» и все работы бесплатны. Если причина внешняя (сторонние системы, инфраструктура Заказчика, действия его пользователей), время диагностики и восстановления тарифицируется; о порядке учёта Исполнитель предупреждает при взятии обращения в работу.
- **«Консультация / настройка»** — тарифицируется.
- **«Запрос на доработку»** — анализ и оценка тарифицируются (раздел 4), реализация выполняется по дополнительному соглашению.

3.3. Сроки реакции на обращение:

Условия обслуживания	Срок реакции
Без тарифа	Общая очередь: как правило, до 24 рабочих часов, без гарантированного срока
Базовый	До 1 рабочего дня
Стандарт	До 4 рабочих часов
Расширенный	До 2 рабочих часов, приоритет в очереди

Время реакции — срок первого содержательного ответа специалиста; оно не равно сроку полного решения. О ходе работ Исполнитель информирует в карточке обращения.

3.4. Авария. Реакция — до 2 рабочих часов независимо от наличия и уровня тарифа; работы по восстановлению ведутся непрерывно в рабочее время до устранения. В теме обращения указывается слово «Авария». Если причина аварии — ошибка системы, работы бесплатны; при внешней причине время восстановления тарифицируется, о чём Исполнитель предупреждает при взятии в работу.

3.5. Учёт времени ведётся по факту по каждому обращению с шагом 30 минут, округление — по итогам обращения; суммируется за календарный месяц. Для Заказчиков с тарифом время списывается из часов тарифа; сверх лимита — по ставке тарифа.

3.6. Для Заказчиков **без тарифа** затраченное время оплачивается по факту по ставке 5 800 ₽/час; счёт выставляется по итогам месяца. Работы объёмом более 1 часа предварительно согласуются с Заказчиком.

3.7. Одновременно в работе может находиться не более 2 обращений одного Заказчика; очерёдность остальных определяет Заказчик.

3.8. Статусы обращения: **Новое** (ожидает первичного рассмотрения) → **Классификация** (определение типа, уточняющие вопросы, воспроизведение) → **В работе** (консультация, исправление, настройка или оценка доработки) → **Ожидает ответа** (требуется информация от Заказчика) → **Закрыто** (исполнено, отменено либо закрыто по неактивности).

3.9. Если обращение находится в статусе «Ожидает ответа» и Заказчик не отвечает 10 рабочих дней, обращение закрывается автоматически. Автозакрытое обращение возобновляется любым сообщением Пользователя в карточке, история сохраняется.

3.10. Пользователь предоставляет полную информацию по обращению, включая сценарий воспроизведения проблемы. Вложения — до 100 Мб. Уведомления о движении обращения приходят push-сообщениями в мобильном приложении.

3.11. Эскалация. При несогласии с классификацией, сроками или решением Пользователь вправе обратиться к руководителю службы технической поддержки на egr@x24.cloud; ответ — в течение 2 рабочих дней.

4. Запросы на доработку функционала

4.1. Анализ и первичная оценка запроса (при необходимости — с привлечением аналитика или разработчика): для Заказчиков с тарифом — из включённых часов; без тарифа — по ставке 5 800 ₽/час, объём работ по оценке согласуется заранее.

4.2. Срок первичной оценки — до 3 рабочих дней. По итогам оценки стоимость сообщается в карточке обращения; при согласии Заказчика оформляется дополнительное соглашение к договору подряда через ЭДО. Ставка часа работ по доработкам определяется тарифом ТП Заказчика.

4.3. Очередь запуска задач в разработку:

Условия обслуживания	Начало работ после подписания ДС
Без тарифа	Общая очередь, срок не гарантируется
Базовый	До 8 недель
Стандарт	До 3 недель
Расширенный	До 1 недели

4.4. Одновременно в работе находится одно дополнительное соглашение Заказчика. Параллельное выполнение — только для задач с приоритетом «Срочный» (коэффициент ×2, по согласованию).