

## Регламент оказания технической поддержки платформы «НОНА»

г. Санкт-Петербург, 02.03.2025

### Общие положения

Техническая поддержка осуществляется на условиях соглашения об использовании платформы «НОНА».

В случае, если в рамках оказания Технической поддержки будет создан объект интеллектуальной собственности, в частности, модификация или переработка Продукта, ноу-хау, элементы дизайна, патентоспособные решения и т.п. (вне зависимости от того, предусматривалось ли прямо создание такого объекта или нет), то исключительные права на такие объекты интеллектуальной собственности принадлежат Исполнителю с момента их создания. Заказчик вправе использовать указанные объекты интеллектуальной собственности на условиях простой (неисключительной) лицензии способами, в пределах и объёме, установленных соответствующим договором, в рамках которого Заказчику было предоставлено право пользования платформой, в течение срока действия лицензии Заказчика на Платформу. При отсутствии в лицензионном договоре соответствующих применимых условий Заказчик не вправе никоим образом использовать указанные объекты интеллектуальной собственности до момента согласования с Исполнителем таких условий.

### Объём технической поддержки

В рамках Технической поддержки Платформы обеспечивается:

консультирование по вопросам, связанным с установкой обновлений, настройкой и эксплуатацией Приложения Заказчика в рамках стандартных условий использования;

предоставление инструктивных материалов, руководств пользователя и информации о новых версиях Приложения;

диагностика инцидентов, ошибок и сбоев в работе Приложения Заказчика, включая предоставление помощи по их устранению;

контент-поддержка Приложения Заказчика;

принятие обращений с предложениями по улучшению функциональности Приложения Заказчика; Оценка необходимости и сроки реализации предложений по улучшению функциональности Приложения Заказчика определяется Исполнителем по своему

усмотрению. Заказчику может быть направлена информация о планах улучшения функциональности Приложения и ориентировочных сроках осуществления указанных мероприятий (указанная информация является конфиденциальной и не подлежит разглашению третьим лиц без согласия Исполнителя)

возможность эскалации (повышения уровня критичности) Запроса в случае возникновении критических ситуаций в Приложении.

## **Общий порядок взаимодействия, прием и регистрация запросов**

Запросы направляются Заказчиком Исполнителю через электронную почту: support@nona.tech/support@lingon.dev или посредством мессенджера Телеграм пользователю @team\_lingon.

Запросы принимаются через электронную почту или Телеграм технической поддержки круглосуточно, включая выходные и праздничные дни, в режиме «24 на 7», при этом разрешение запросов осуществляется в рабочее время, по московскому времени в режиме «8 на 5», согласно разделу 5 Регламента.

Содержание Запроса должно соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки, категорически не допускается оскорбления и нецензурные выражения. В случае несоблюдения указанного условия Запрос может быть отклонен.

Заказчику предоставляется консультация и требуемая информация по существу Запроса, если это не требует дополнительных работ по сбору данных, диагностике или локализации инцидента в рабочее время, по московскому времени в режиме «8 на 5».

Уровень критичности Запроса запрашивается Заказчиком. Специалист технической поддержки верифицирует Уровень Запроса и либо оставляет запрошенный Заказчиком, либо меняет его с уведомлением Заказчика в течении 8 рабочих часов.

## **Уровни критичности и время реакции (обработки) на Запросы**

Проблема с Приложением Заказчика, влияющая на непрерывность ведения бизнес-процессов Заказчика, из-за чего прекращается работоспособность Приложения, происходит потеря данных, установка стандартных настроек в небезопасный режим или возникают другие проблемы с безопасностью данных – 16 рабочих часов.

Проблема, которая не оказывает значительного влияния на работоспособность Приложения и бизнес-процессы Заказчика – 72 рабочих часа.

## Обработка запросов

Обработка Запросов независимо от степени критичности проводится в режиме «8 на 5» в рабочие дни (понедельник – пятница) с 10:00 до 18:00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно производственному календарю Российской Федерации. В случае получения Запроса вне указанного временного промежутка работа над ним начинается в ближайший рабочий день.

Для оперативного разрешения Запросов могут использоваться следующие каналы коммуникации с целью получения дополнительной информации, необходимой для обработки Запроса (по договоренности с Заказчиком):

- видеоконференцсвязь;
- электронная почта;
- телефон;
- системы обмена мгновенными сообщениями.

Запрос Заказчика отклоняется в следующих случаях:

Если Заказчик не предоставляет необходимую информацию или отказывается предоставить её для работы над Запросом.

Отсутствие права на получение Технической поддержки.

При возникновении дополнительных задач, выходящих за рамки первоначального Запроса, или при наличии нескольких задач в одном Запросе, Запрос может быть подразделен на отдельные Запросы с разными уровнями критичности.

Запросы, содержащие предложения по разработке, улучшению функциональности Приложения, эргономики интерфейсов или конфигураций, обрабатываются без указания времени реакции. Пользователь уведомляется о статусе таких Запросах по мере поступления информации от Исполнителя или по готовности задачи.

Запросы, содержащие сообщения о потенциальных уязвимостях Продукта, обрабатываются с повышенным приоритетом.

## Заказчик единолично несёт ответственность

За невозможность получения и/или ненадлежащее получение Технической поддержки, а также возникшие в связи с этим у Заказчика убытки, возникшие ввиду нарушения Заказчиком своих обязанностей, установленных Регламентом, Договором, законом, а равно ввиду неосуществления Заказчиком необходимых действий (в т.ч. встречных действий), необходимых для получения Технической поддержки.

За невозможность получения и/или ненадлежащее получение Технической поддержки, если это связано с причинами, не зависящими от службы технической поддержки, включая нарушения в работе сети «Интернет», оборудования/инфраструктуры или стороннего программного обеспечения Заказчика, сбой в работе служб почтовой рассылки (включая попадание Запросов в папку «Спам»), а также иными форс-мажорными обстоятельствами, которые невозможно было предвидеть или избежать (включая введение запретительных законодательных мер на территории использования Продукта/изменение законодательства и т. п.).

За невозможность получения и/или ненадлежащее получение Технической поддержки, а также возникшие в связи с этим у Заказчика убытки, если Заказчик предоставил недостоверную или неполную информацию, необходимую для выполнения Запроса.

## Реквизиты

Наименование организации:

Полное наименование на русском языке:

Общество с ограниченной ответственностью «НОНА ТЕХНОЛОГИИ»

Сокращенное наименование на русском языке:

ООО «НОНА ТЕХНОЛОГИИ»

ИНН 7814544115

КПП 780601001

ОГРН 1127847410790 присвоен 02.08.2012

ОКПО 09689776

Банковские реквизиты:

р/сч 4070 2810 9321 8000 6684

к/сч 3010 1810 6000 0000 0786

БИК 044030786

ФИЛИАЛ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ» АО «АЛЬФА-БАНК» г. Санкт-Петербург

Генеральный директор: Сальников Евгений Михайлович действует на основании Устава

Адрес: 196006, г. Санкт-Петербург, ул. Цветочная, д. 25, лит. А, офис 203-1

Почтовый адрес: 196006, г. Санкт-Петербург, ул. Цветочная, д. 25, лит. А, офис 203-1