



## Правила регламентного обслуживания технической поддержки оборудования и программного обеспечения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации

### 1. Термины, определения (сокращения)

<b>Участник оборота товаров</b>	Хозяйствующий субъект, осуществляющий торговую деятельность, связанную с приобретением и продажей товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, а также хозяйствующий субъект, осуществляющий поставки товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в том числе производители этих товаров, которые осуществляют представление оператору сведений о вводе в оборот, и (или) обороте, и (или) выводе из оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации;
<b>Пользователи</b>	Физические и юридические лица, органы государственной власти и органы местного самоуправления, обладающие правом доступа к информации, содержащейся в информационной системе мониторинга;
<b>Пользователи мобильного приложения</b>	Физические лица и юридические лица, установившие мобильное приложение «Честный знак» на мобильное устройство и прошедшие процедуру регистрации в нем;
<b>Заявители</b>	Участники оборота товаров, Пользователи и Пользователи мобильного приложения при их совместном упоминании;
<b>Обращение</b>	Сообщение (Заявка) Заявителя, переданное установленным порядком в Службу Технической поддержки Оператора, связанное с необходимостью получения консультации по работе с системой, невозможностью получения доступа к информационной системе мониторинга, выполнением штатных функций информационной системы мониторинга в рамках бизнес-процессов, автоматизируемых с её помощью, или содержащее предложение по её улучшению;
<b>Приоритет обращения</b>	Важность, срочность выполнения Обращения в зависимости от проблемы, описанной в нем. Приоритет Обращения влияет на конечные сроки его исполнения Технической поддержкой;

<b>Инцидент</b>	Инцидент – это любое событие, являющееся отклонением от нормального функционирования Оборудования и Программного обеспечения, а также от стандартных операций по сопровождению аппаратного и программного обеспечения, обеспечивающего работу Информационной системы мониторинга;
<b>ПО, Программное обеспечение</b>	Программы для ЭВМ, обеспечивающие работу информационной системы мониторинга в рамках требуемой функциональности (Станция управления заказами, информационная система мониторинга табачной продукции, информационная система мониторинга движения лекарственных препаратов, информационная система маркировки и прослеживаемости);
<b>Оборудование, аппаратное обеспечение</b>	Комплекс Технических средств (устройств, механизмов, приборов), обеспечивающих работу информационной системы мониторинга в рамках требуемой функциональности (Устройства регистрации эмиссии, Регистраторы выбытия);
<b>Техническая поддержка, техподдержка</b>	Совокупность действий технических служб, направленных на реализацию мер по устранению недостатков в рамках функционирования информационной системы мониторинга в случае появления Технических проблем с инфраструктурой этой системы или ПО, включая исправление обнаруженных ошибок ПО, консультацию Заявителей по выполняемым функциям, обновления релизов конфигураций и программных файлов, проведение обновления релизов конфигураций и программных файлов ПО;
<b>Оператор - ООО «Оператор-ЦРПТ»</b>	Общество с Ограниченной Ответственностью «Оператор-ЦРПТ» (г. Москва), являющееся оператором информационной системы мониторинга, осуществляющее Техническую поддержку;
<b>ООО «Оператор ЦРПТ»</b>	Информационная система обработки обращений «Оператор-ЦРПТ», предназначенная для регистрации и учета Обращений Заявителей;
<b>Личный кабинет, (ЛК)</b>	Размещенный в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") на сайте Оператора информационный сервис, предоставляемый Оператором в установленном порядке Заявителем, обеспечивающий возможность пользования системой маркировки товаров;
<b>Устройство регистрации эмиссии, регистратор эмиссии, (РЭ)</b>	Программно-аппаратное шифровальное (криптографическое) техническое средство, включающее в себя техническое средство проверки кода проверки либо соответствующее требованиям к техническому средству проверки кода проверки, используемое Участниками оборота товаров для обмена информацией с информационной системой мониторинга в части получения Участником оборота товаров Кодов маркировки и передачи в информационную систему мониторинга сведений о маркировке товаров средствами идентификации, в отношении которого Федеральной службой безопасности Российской Федерации выдан документ о его

	соответствии установленным требованиям к шифровальным (криптографическим) средствам защиты Кодов маркировки;
<b>Станция управления заказами, (СУЗ)</b>	Программное обеспечение, обеспечивающее интеграцию Устройств регистрации эмиссии с программно-аппаратным комплексом Участников оборота товаров и информационной системой мониторинга;
<b>Регистратор выбытия, (РВ)</b>	Программно-аппаратный криптографический комплекс, обеспечивающий формирование и регистрацию юридически значимых сведений о выводе товара из оборота;
<b>Код маркировки, (КМ)</b>	Уникальная последовательность символов, формируемая Оператором, состоящая из кода идентификации и кода проверки.

## 2. Общие положения

Настоящие Правила определяют порядок предоставления услуг по Технической поддержке программного обеспечения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации и системы мониторинга движения лекарственных препаратов (далее – информационная система мониторинга), а также программно-аппаратных комплексов, технологически связанных с информационной системой мониторинга и предназначенных для обеспечения её функционирования или осуществления маркировки отдельных видов товаров и мониторинга их оборота на территории Российской Федерации (далее – оборудование) Оператором информационной системы мониторинга.

Под услугами понимается Техническая поддержка Заявителей, а также сбор предложений по улучшению информационной системы мониторинга с целью обеспечения её бесперебойного функционирования.

Регистрация Пользователей (Участников оборота товаров) информационной системе мониторинга производится в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Пользователь (Участник оборота товаров), регистрируясь в информационной системе мониторинга, принимает и безоговорочно соглашается с условиями настоящих Правил с момента регистрации в информационной системе мониторинга.

Оператор полагается на то, что Заявители окажут содействие Оператору в процессе осуществления Технической поддержки путем предоставления доступа к Оборудованию и Программному обеспечению, в том числе удаленного, путем предоставления Оператору необходимой информации и осуществления соответствующих действий с Оборудованием и Программным обеспечением, согласно рекомендациям/указаниям Оператора, полученным в процессе Технической поддержки.

Техническая поддержка предоставляется на русском и английском языках, за исключением обращений по телефону в Контакт-центр (предоставляется только на русском языке).

Услуги по устранению инцидентов, связанных с параметрами оборудования и программного обеспечения Заявителя, например, маршрутизацией сетей или некорректным функционированием оборудования Заявителя, а также настройкой и/или доработкой его оборудования

и программного обеспечения, не соответствующих требованиям Оператора к оборудованию и программному обеспечению Заявителей, доработкой Оборудования и Программного обеспечения согласно пожеланиям Заявителей в состав Технической поддержки, согласно Правилам не входят. Такие услуги/работы могут быть осуществлены Оператором по заказам Заявителей на основании отдельного договора и за согласованную Сторонами оплату.

Оператор имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в положения настоящих Правил, не допуская снижения уровня обслуживания Заявителей.

Изменения, вносимые Оператором в Правила или обновленные редакции Правил, будут публиковаться на сайте Оператора ([Честныйзнак.рф](http://Честныйзнак.рф)). Оператор обязуется уведомлять Заявителей об изменении настоящего документа за 5 рабочих дней до вступления в силу изменений.

### **3. Способы подачи обращений**

**3.1.** Заявителям доступны следующие каналы подачи обращений:

- [Портал поддержки участников оборота](https://support.crpt.ru) по адресу: <https://support.crpt.ru> (доступен только для Заявителей, зарегистрированных на портале);
- [Личный кабинет участника информационной системы мониторинга](https://markirovka.crpt.ru) по адресу: <https://markirovka.crpt.ru> (доступен только для Заявителей, зарегистрированных в Личном кабинете участника информационной системы мониторинга);
- Электронная почта [support@crpt.ru](mailto:support@crpt.ru) ;
- Сайт «Честный знак» ([Честныйзнак.рф](http://Честныйзнак.рф));
- Контакт-центр по телефону 8-800-222-15-23 (для звонков из России), +7 499 350 85 59 (для звонков из других стран).

### **4. Порядок регистрации на портале поддержки участников оборота**

**4.1.** После прохождения процедуры регистрации Участником оборота товаров в отраслевом компоненте информационной системы мониторинга «Меховые изделия» или «Системе мониторинга движения лекарственных препаратов» происходит их автоматическая регистрация как пользователей Системы обработки обращений «Оператор-ЦРПТ» с доступом на [портал поддержки участников оборота](https://support.crpt.ru) по адресу: <https://support.crpt.ru>.

**4.2.** После получения уведомления о регистрации в отраслевом компоненте информационной системы мониторинга «Меховые изделия» или «Системе мониторинга движения лекарственных препаратов» на адрес электронной почты, указанный при регистрации, Заявителю направляются идентификационные данные (логин и пароль) для доступа к порталу поддержки участников оборота.

### **5. Порядок оказания услуг по Технической поддержке**

**5.1.** В случае возникновения консультационных вопросов или проблем в процессе эксплуатации Системы Заявители могут воспользоваться Базой Знаний доступной в личном кабинете пользователя, а также информацией, размещенной на сайте Оператора ([Честныйзнак.рф](http://Честныйзнак.рф)).

**5.2.** При направлении обращения в Службу технической поддержки Оператора Заявителю для оперативного реагирования на обращение необходимо предоставить следующие данные:

- Наименование Заявителя и ИНН (при обращении по почте или телефону);
- Дата и время возникновения инцидента или вопроса, требующего консультации;
- Описание инцидента – дата и время возникновения инцидента, его влияние на бизнес-процессы, указать в отношении какого оборудования/ПО возник инцидент, последовательность действий, приводящих к ошибке в программном обеспечении, наименование документа, сведения или печатные формы, которые содержат ошибку, текст ошибки или описание изменений, которые требуется внести в ПО, снимок экрана, файл с отчетом об ошибке, формируемый подсистемой, журналы и др., либо описание существа вопроса, требующего консультации;
- Контактные данные представителей Заявителя, уполномоченных осуществлять взаимодействие со службой Технической поддержки Оператора (Ф.И.О., должность, номер телефона и адрес электронной почты);
- По возможности, к Обращению должны быть приобщены скриншоты и другие файлы, содержащие информацию по существу вопроса. Скриншоты, файлы, фото и/или видео информация, отражающая существо инцидента, а также его причины/условия.

**5.3.** При формировании Обращения через [портал поддержки участников оборота](#) в СОО «Оператор ЦРПТ» и [Личный кабинет участника информационной системы мониторинга](#) Заявителям необходимо заполнить специальную форму, в состав которой входят следующие поля:

- Тема обращения;
- Влияние на бизнес-процессы (Сложности в эксплуатации, не влияющие на выполнение производственных операций, Частичная неработоспособность, Снижение производительности системы или компонента системы, Полная остановка бизнес-процессов (технологических процессов) маркировки, Полная остановка производственного цикла и т.д.);
- Описание в случае инцидента – дата и время возникновения инцидента, его влияние на бизнес-процессы, последовательность действий, приводящих к ошибке в программном обеспечении, наименование документа, сведения или печатные формы, которые содержат ошибку, текст ошибки или описание изменений, которые требуется внести в ПО, снимок экрана, файл с отчетом об ошибке, формируемый подсистемой, журналы, контактные данные представителей Заявителя, уполномоченных осуществлять взаимодействие со службой Технической поддержки Оператора (Ф.И.О., должность, номер телефона и адрес электронной почты), если данные уполномоченных лиц изменяются по сравнению с предоставленными ранее или если такие данные ранее не были предоставлены и др., либо описание существа вопроса, требующего консультации;
- По возможности, к Обращению должны быть приобщены скриншоты и другие файлы, содержащие информацию по существу вопроса, информация, отражающая существо инцидента, а также его причины/условия.

**5.4.** В случае возникновения проблем с регистрацией в Системе, а также с доступом к [порталу поддержки участников оборота](#) в СОО «Оператор-ЦРПТ» Заявители обращаются за Технической поддержкой посредством направления электронного письма по адресу: support@crpt.ru.

5.5. В случае поступления Обращений по вопросам, возникающим при работе в Системе, через [портал поддержки участников оборота](https://support.crpt.ru) в СОО «Оператор-ЦРПТ» по адресу <https://support.crpt.ru> или [Личный кабинет участника информационной системы мониторинга](https://markirovka.crpt.ru) по адресу: <https://markirovka.crpt.ru> обеспечивается минимальный срок реакции специалистами Технической поддержки на Обращения, по сравнению с другими способами подачи Обращений.

5.6. Регистрация Обращений, поступивших по телефону, производится сотрудниками Технической поддержки. Регистрация Обращений, поступивших в СОО «Оператор-ЦРПТ» через портал поддержки участников оборота или по электронной почте производится автоматически. Кроме того, на этом этапе производится первичный анализ поступившего Обращения.

5.7. В Таблице 1 представлены возможные состояния Обращений Заявителей.

Состояние Обращения Заявителя	Значение	Период нахождения Обращения в состоянии
Открыто	Присвоение Обращению Заявителя уникального номера в СОО «Оператор-ЦРПТ», первичный анализ обращения, рассмотрение Обращения специалистами первой/второй линий Технической поддержки, поиск ранее разработанного применимого решения, углубленное исследование и диагностика, ожидание реализаций последующих версий ПО.	От направления Обращения в течение времени рассмотрения на одной из линий службы Технической поддержки до перехода в другой статус.
Требуется Вашего внимания	Отправление запроса Заявителю об уточнении информации или предоставлении ему решения по Обращению.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- От направления запроса дополнительных сведений до момента их предоставления и внесения их в СОО «Оператор-ЦРПТ» или закрытия Обращения по истечению предоставленного Заявителю времени для ответа на указанный запрос – в течение 5 календарных дней;</li> <li>- а также в период от направления решения/рекомендации Заявителю до момента получения от него подтверждения того, что предоставленное ему решение/рекомендация содержит ответ по существу обращения или до истечения 3-х календарных дней с даты</li> </ul>

		направления решения/рекомендации.
Закрото	Работы по Обращению завершены.	По истечении срока для предоставления ответа на запрос дополнительных сведений, если ответ не предоставлен; После получения подтверждения того, что предоставленное решение/рекомендация содержит ответ по существу обращения или по истечении 3-х календарных дней с даты направления решения/рекомендации; После осуществления Заявителем оценки работы службы Технической поддержки согласно п. 5.20 настоящих Правил.

**Таблица 1. Матрица состояний Обращений Заявителей.**

**5.8.** Служба Технической поддержки информирует Заявителя, направившего Обращение, об изменении статуса, сроков рассмотрения Обращения по адресу электронной почты, указанному в контактных данных Заявителя.

**5.9.** Регистрация Обращений осуществляется круглосуточно, рассмотрение Обращений проводится согласно Приложения №1, за исключением Оборудования «Регистратор выбытия» (проводится согласно Приложения №2).

**5.10.** При регистрации Обращения в зависимости от информации, указанной в описании формы Обращения, ему присваивается категория (консультация, инцидент, предложение по доработке и т.п.). Обращениям категории «Инцидент» присваивается приоритет «Обычный», «Высокий» и «Критический» (за исключением Оборудования «Регистратор выбытия»).

Приоритет «Критический» присваивается новым Обращениям в случае, если зафиксирован инцидент с полной недоступностью Системы либо её подсистем или компонентов, в том случае, когда это привело к полной остановке производственного цикла.

Заявителям, зарегистрированным на [портале поддержки участников оборота](#) или в [Личном кабинете участника информационной системы мониторинга](#) обращения в случае остановки производственного цикла (обращения с приоритетом «Критический») в целях максимально оперативного реагирования, необходимо подавать через указанный портал по адресу: <https://support.crpt.ru> или Личный кабинет, указывая в поле обращения Влияние на бизнес-процесс – «Полная остановка производственного цикла» (приоритет «Критический») и дублируя подачу обращения по телефону для иных Заявителей – по телефону.

Приоритет Обращения может быть изменен Оператором, если он установит, что Заявитель указал влияние (признак приоритета), который не соответствует классификации приоритетов, приведенной в матрице приоритетов обращений.

Матрица приоритетов обращений приведена в Таблице 2.



Приоритет	Признак приоритета обращений категории «Инцидент»
Критический	События свидетельствующее о неработоспособности всей информационной системы мониторинга, её подсистем или компонентов, которое привело к полной остановке производственного цикла.
Высокий	Наличии высокой вероятности наступления события, которое приведет к полной остановке производственного цикла. Неработоспособность отдельных функций, не причиняющих вред технологическим процессам (бизнес-процессам), снижение производительности. Частичная неработоспособность.
Обычный	Прочие сложности в эксплуатации, не влияющие на выполнение производственных операций.

**Таблица 2. Матрица приоритетов обращений.**

**5.11.** В соответствии с установленными приоритетами каждому типу (категории) Обращений назначается максимальное время реакции (интервал времени с момента регистрации Обращения до начала работы над ним) и максимальное время предоставления решения (выполнения работ по устранению инцидента). Максимальное время реакции и сроки решения (устранения инцидента) приведены в приложении №1, за исключением Оборудования «Регистратор выбытия», время реакции и сроки решения (устранения инцидента), в отношении которого приведены в приложении №2.

**5.12.** Время предоставления решения по существу Обращения (далее – «решение»), связанного с ошибкой ПО, может быть увеличено на срок, необходимый для проведения диагностики ошибки и ее исправления. В таком случае обратившемуся Заявителю будет сформировано и направлено предварительное решение.

**5.13.** Время решения приостанавливается на время рассмотрения Заявителем запроса Оператора об уточнении информации или в случае определения разработчиком ПО необходимости доработки ПО (за исключением корректирующих программных «заплаток» (patches), имеющих критическое значение для работоспособности, производительности и безопасности), до выпуска (установки) соответствующей версии/релиза ПО.

**5.14.** При поступлении Обращения служба Технической поддержки Оператора формирует карточку Обращения, в которой отражается информация об Обращении. При отсутствии в Обращении необходимой (достаточной для решения) информации или наличии противоречий в содержащихся в нем данных служба Технической поддержки Оператора запрашивает дополнительные сведения у Заявителя, направившего Обращение, с отражением состава запроса в сформированной карточке Обращения.

**5.15.** При необходимости (по требованию Оператора) Заявитель:

- Представляет необходимую уточняющую информацию;
- Предоставляет скриншот ошибки (если возможно);



– Моделирует ситуацию, при которой в работе возникает ошибка, и демонстрирует ошибку Оператору дистанционно (через программы удаленного администрирования) или при непосредственном присутствии представителя Оператора.

**5.16.** Срок предоставления Заявителем дополнительных сведений по Обращению составляет не более пяти календарных дней с момента отправки сообщения Службой Технической поддержки. В случае непредоставления запрашиваемых сведений в установленный срок Обращение автоматически переводится в статус «Завершено» с указанием причины перевода в данный статус и уведомлением Заявителем.

**5.17.** Если для решения проблемы Оператору требуется дополнительная информация от Заявителя относительно возникшей проблемы или необходимо осуществление последним определенных действий, в частности, по предоставлению удаленного доступа в целях устранения инцидента, и такая информация или действия запрошены Оператором, запрос дополнительной информации производится по электронной почте, в случае её отсутствия – по телефону, время решения инцидента увеличивается на время ожидания информации или соответствующих действий от Заявителя.

**5.18.** По завершении рассмотрения Обращения служба Технической поддержки Оператора дает требуемый ответ (решение, рекомендации) и переводит Обращение в соответствующий статус. Время исполнения Обращения останавливается и фиксируется Оператором.

**5.19.** В ответе на Обращение должно содержаться следующее:

- решение или разъяснения/консультация по заданному вопросу;
- последовательность действий, исправляющих ошибку и/или ее последствия;
- результат действий Оператора, осуществленных в связи с Обращением.

**5.20.** После предоставления ответа на Обращение Заявителя направляется уведомление о предоставлении решения с просьбой проверить решение/консультацию и оценить работу службы Технической поддержки Оператора. В уведомлении о предоставлении решения по Обращению содержится специализированное поле с возможностью оценки работы службы Технической поддержки по пяти-бальной шкале. Нажав на оценку, Заявитель будет перенаправлен в СОО «Оператор ЦРПТ» для подтверждения/не подтверждения решения проблемы/получения консультации согласно полученного ответа на Обращение, а также описания возникших замечаний или предложений.

**5.21.** В случае поступления от Заявителя обоснованных возражений относительно исполнения Обращения, Оператор продолжает его исполнение до устранения инцидента, послужившего основанием для обращения к Оператору. Указанные возражения не могут выходить за пределы проблемы, указанной в Обращении.

**5.22.** В случае подтверждения Заявителем получения предоставленного ответа на Обращение, оно переводится в статус «Завершено» и качеству оказанных услуг дается оценка. В случае не поступления от Заявителя подтверждения получения предоставленного ответа на Обращение в течение пяти рабочих дней с момента предоставления решения по Обращению, оно автоматически переводится в статус «Завершено».

**5.23.** В случае, если в предоставленном решении по Обращению Заявителем не получен ответ по заданному им в Обращении вопросу, он в течение пяти рабочих дней с момента поступления в его адрес решения может вернуть Обращение в работу, предоставив Оператору ответное письмо с указанием причины такого возврата, в котором должно быть указано в отношении какого именно Обращения оно направлено (в частности, в указанном письме должен

содержаться номер Обращения (заявки), присвоенный при ее поступлении Оператору, изменение первоначальной темы письма в ответе не допускается).

**5.24.** Если Оператор установит, что инцидент возник:

- в результате обстоятельств, находящихся вне контроля Оператора;
- в связи с нарушением Заявителем Правил использования Оборудования или ПО;
- по причинам использования Оборудования или ПО в комплекте с другими программным обеспечением или аппаратными средствами, совместимость с которыми Оборудования и ПО не подтверждена Оператором;

– в результате сбоев в работе интернет-провайдера, локально-вычислительной сети Заявителя, Программного обеспечения или оборудования, установленного Заявителем, в таких случаях Оператор уведомляет Заявителя об установленных им причинах инцидента и отсутствии возможности устранения инцидента силами Оператора, далее Оператор закрывает Обращение (прекращает работы по Обращению), если Стороны не придут к соглашению об ином. При этом Оператор вправе предоставить Заявителю рекомендации общего характера по устранению проблемы.

## 6. Порядок регламентного обслуживания

**6.1.** Обновление релизов конфигураций и программных файлов Оборудования и ПО (далее – «Обновление») осуществляется Оператором безвозмездно по мере разработки указанных релизов.

**6.2.** Обновление осуществляется Оператором удаленно, в период времени, согласованный с Заявителем, либо Заявителем самостоятельно с использованием, предоставленных Оператором файлов для обновления и/или его корректировки путем установки так называемых корректирующих «заплаток» (программ, установка которых приводит к повышению надежности путем устранения выявленных ошибок), следуя программным инструкциям, выдаваемым в процессе установки (инсталляции) обновления или программных «заплаток».

**6.3.** Оператор после предварительного уведомления Заявителем и согласования времени проведения, вправе осуществлять регламентные работы, представляющие собой – проверку технического состояния Оборудования и ПО, сопряженную с проведением комплекса профилактических работ, направленных на поддержание надежности функционирования Оборудования и ПО с периодичностью и в соответствии с условиями, указанными в Таблице 3:

Вид работ	Время	Уведомление Заявителя	Примечание
Проведение технологических работ	Продолжительность перерывов в функционировании – не более 96 часов в год	Не менее чем за 12 часов до времени начала перерыва	

<p>Проведение экстренного обновления, связанного с установкой выпускаемых производителем обновлений (upgrades) и/или корректирующих программных «заплаток» (patches), имеющих критическое значение для работоспособности, производительности и безопасности</p>	<p>Время перерыва в работе равно фактическому времени установки обновлений (upgrades), корректирующих заплаток (patches) и тестирования</p>	<p>Непосредственно перед началом работ</p>	<p>Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Оператором Заявителю</p>
---	---	--	--

**Таблица 3. Виды регламентных работ**

**6.4.** В случае отказа или уклонения Заявителя от осуществления обновления или проведения регламентных работ, Оператор вправе отказаться от осуществления техподдержки или выполнения Обращений, предупредив об этом Заявителя, при этом Оператор не несет ответственности за ненадлежащую работу Оборудования или ПО, связанную с указанными отказом или уклонением.

## **7. Контроль качества обслуживания Заявителя**

**7.1.** С целью осуществления контроля качества обслуживания Заявителей служба Технической поддержки Оператора осуществляет: автоматизированный сбор информации, получаемой от Заявителем, в том числе записей переговоров; анализ эффективности мер по Технической поддержке, основанный на оценках действий Службы техподдержки, предоставляемых Заявителями.

**7.2.** На основании полученных оценок и замечаний от Заявителей Оператором проводится работа по повышению качества работы Службы техподдержки.

Время реакции и сроки рассмотрения Обращений участников товарной группы «Табак»

Обращения категории "Инцидент"		
Приоритет	Максимальное время реакции	Максимальное время решения
Критический	15 (пятнадцать) минут	8 (восемь) часов (круглосуточно)
Высокий	2 (два) рабочих часа	8 (восемь) рабочих часов
Обычный	4 (четыре) рабочих часа	24 (двадцать четыре) рабочих часов

Максимальное время реакции на Обращения категории «Консультация» - 1 (один) рабочий день, максимальное время решения – 40 (сорок) рабочих часов.

**Рабочее время** - с понедельника по пятницу (включительно) с 9:00 до 18:00 по Московскому времени, кроме нерабочих и праздничных дней. Время реакции и сроки рассмотрения исчисляются в рабочих часах (днях) кроме случаев, когда они установлены с пометкой «круглосуточно» согласно приведенной таблице.

**Время реакции** - интервал времени с момента регистрации Обращения до начала работы над ним.

**Время решения** - интервал времени с момента начала работы с Обращением до времени предоставления решения (время решения инцидента).

Время реакции и сроки рассмотрения Обращений по работе  
Регистраторов выбытия

Категория обращения	Максимальное время реакции	Максимальное время решения (дистанционно)	Максимальное время решения (при необходимости выезда на место оснащение)
Инцидент	2 (два) часа (круглосуточно)	24 (двадцать четыре) часа (круглосуточно)	10 (десять) рабочих дней

Максимальное время реакции на Обращения категории «Консультация» - 1 (один) рабочий день, максимальное время решения – 40 (сорок) рабочих часов.

**Рабочее время** - с понедельника по пятницу (включительно) с 9:00 до 18:00 по Московскому времени, кроме нерабочих и праздничных дней. Время реакции и сроки рассмотрения исчисляются в рабочих часах (днях) кроме случаев, когда они установлены с пометкой «круглосуточно» согласно приведенной таблице.

**Время реакции** - интервал времени с момента регистрации Обращения до начала работы над ним.

**Время решения** - интервал времени с момента начала работы с Обращениями до времени предоставления решения (время решения инцидента).