

Утвержден

Приказом АО «Пи Джи групп»

от «27» мая 2025 г. № 23

РЕГЛАМЕНТ
оказания услуг технической поддержки

г. Москва – 2025

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1 Программа для ЭВМ «LiteBox» (Программа «LiteBox», ПО «LiteBox») – представленная в объективной форме совокупность данных и команд, включая подготовительные материалы, полученные в ходе разработки данной программы для ЭВМ, и порождаемые ею аудиовизуальные отображения, исходный текст, базы данных, аудиовизуальные произведения, включённые в состав указанной программы для ЭВМ, а также любая документация по ее использованию, размещенная на Сервере, и предназначенная для учета денежных средств и товара на предприятиях розничной торговли.

Программное обеспечение (ПО, Программа) – ПО «LiteBox», право использования которого предоставлено Лицензиату в соответствии с Лицензионным Соглашением, размещенным в сети Интернет по адресу: <https://litebox.ru/docs/>.

Для получения права использования Программы «LiteBox» Лицензиат должен иметь Личный кабинет, зарегистрированный по адресу <https://in.litebox.ru/accounts/signup/>

1.2. Лицензиар – АО «Пи Джи групп» (ИНН 9715311385, Адрес места нахождения: 127254, г. Москва, Огородный проезд, д. 8, стр. 2, эт.1, пом.8) - правообладатель ПО LiteBox.

1.3. Лицензиат - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившее с Лицензиаром Лицензионное Соглашение:

- путем акцепта Лицензионного соглашения;
- путем акцепта иных договоров, заключаемых Лицензиатом с Лицензиаром, на основании которых Лицензиаром предусмотрено предоставление Лицензиату Лицензии.

1.4. Лицензия - право использования Программы в объеме и пределах, установленных Лицензионным Соглашением и Условиями использования Программы.

1.5. Лицензионный платеж – вознаграждение за предоставление Лицензии, которое Лицензиат обязуется уплатить Лицензиару в соответствии с Лицензионным соглашением и/или иным договором.

1.6. Учетная запись – запись в системе Лицензиара (пара логин/пароль или специальный аі-ключ), хранящая данные, позволяющие идентифицировать и авторизовать Лицензиата и авторизованного Лицензиата.

1.7. Лицевой счет – аналитический счет, служащий для учета объема предоставленных Лицензий, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Лицензий.

1.8. Тарификационный номер – номер, выделяемый Лицензиату в соответствии с Лицензионным соглашением, с помощью которого производится идентификация Лицевого счета Лицензиата.

1.9. Личный кабинет – информационный раздел Сайта Лицензиара, предоставляющий Лицензиату доступ к данным о состоянии лицевого счета, подключенных Лицензиях, возможность управления Лицензиями (отключение, подключение), данными Лицензиата, получения счетов и актов по Лицензионному соглашению. Регистрация личного кабинета осуществляется по адресу: <https://in.litebox.ru/accounts/signup/>.

1.10. Идентифицирующая Лицензиата информация – номер лицевого счета, фамилия, имя и отчество Лицензиата; наименование, ИНН юридического лица/индивидуального предпринимателя, от имени которого выступает Лицензиат (в том случае, если Лицензиат представляет интересы и выступает от имени

юридического лица/индивидуального предпринимателя); актуальный адрес электронной почты, контактный номер телефона.

1.11. Расчетный период – период, отсчет которого начинается с первого Расчетного дня по Договору, который равен периоду времени от одного Расчетного дня до Расчетного дня следующего месяца. В случае отсутствия даты Расчетного дня в календарном месяце, Отчетный период завершается в последний календарный день месяца.

1.12. Расчетный день (PayDay) – день списания денежных средств с лицевого счета Лицензиата, в счет оплаты Лицензии по настоящему Соглашению. Расчетный день устанавливается в Личном кабинете Лицензиата принимается равным числу дня поступления первой оплаты по настоящему Соглашению от Лицензиата.

При отсутствии в оплачиваемом месяце дня, являющегося расчетным, согласно условиям Соглашения, списание денежных средств за Лицензии производится в последний день календарного месяца без изменения расчетного дня, установленного в Личном кабинете Лицензиата.

1.13. Товароучетная система – «облачный» сервис для управления торговлей, контроля продаж и проведения аналитики. Вход в товароучетную систему доступен с любого устройства, поддерживающего работу в браузере при наличии сети Интернет.

1.14. Сайт LiteBox – Веб-страница, расположенная в сети Интернет по адресу <https://litebox.ru>.

1.15. Сервер – принадлежащий Лицензиару сервер, на котором размещена Программа.

1.16. Обновление – программное обеспечение (программа для ЭВМ), изменяющее, заменяющее и/или дополняющее Программу и/или ее составные части, размещенное на Сервере. Все Обновления являются ее неотъемлемыми составными частями.

1.17. Техническая поддержка – мероприятия, осуществляемые Лицензиаром в установленных им пределах и объемах для обеспечения функционирования Программы, включая информационно-консультационную поддержку Лицензиатов по вопросам использования Программы.

1.18. Служба технической поддержки – отдел в составе компании Лицензиара, в зоне ответственности которого находится Техническая поддержка.

1.19. Партнёр – юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, заключившее с Лицензиаром Партнерское соглашение и осуществляющее деятельность:

- по поиску клиентов (Лицензиатов), желающих приобрести права пользования Программой;
- по технической поддержке привлеченных Лицензиатов при наличии технической возможности.

1.20. Идентифицирующая Лицензиата информация – номер лицевого счета, фамилия, имя и отчество Лицензиата; наименование, ИНН юридического лица/индивидуального предпринимателя, от имени которого выступает Лицензиат (в том случае, если Лицензиат представляет интересы и выступает от имени юридического лица/индивидуального предпринимателя); актуальный адрес электронной почты, контактный номер телефона.

1.21. Каналы для отправки Обращения:

- E-mail: help@litebox.ru
- Горячая линия по телефонам: 8 495 432 68 70, 8 800 250 99 90

- Чаты в мессенджерах : @LiteBox_chat_bot
- Чат на сайте <https://litebox.ru/>
- Отправка заявки через меню кассы

1.22. Обращение – сообщение Лицензиата, отправленное каналами для отправки Обращений в адрес службы технической поддержки, содержащее в себе идентифицирующую информацию Лицензиата.

1.23. Инцидент - нештатная ситуация, не являющаяся частью функционирования Программы, связанная с потерей или возможной потерей функционирования Программы

1.24. Приоритет - степень срочности и важности обработки Инцидента, определяемая на основании влияния Инцидента на работоспособность Программы:

- **Критический приоритет** - устанавливается для Инцидентов, которые полностью останавливают работу Программы или ключевых функций Программы.
- **Средний приоритет** - устанавливается для Инцидентов, при которых Программа работает нестабильно и/или часть функций Программы работают с перебоями, при этом использование Программы остается возможным за счет использования альтернативного решения и критически важный функционал работоспособен.
- **Низкий приоритет** - устанавливается для Инцидентов, которые не влияют напрямую на ключевые функции Программы. Работа Программы продолжается, ошибки носят технически-незначительный характер.

1.25. Время реакции - период времени в рабочих часах от получения Обращения Лицензиата до принятия Обращения службой Технической поддержки, что подтверждается ответным электронным сообщением по электронной почте или звонком по телефону, содержащим оповещение о регистрации Обращения и номер зарегистрированного Обращения. Оповещение о регистрации Обращения может содержать запрос информации по существу Обращения, предоставление консультации или рекомендаций, а также готовое решение при его наличии.

1.26. Рабочий день - промежуток времени с 08-00 до 20-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.

1.27. Рабочий час - астрономический час в пределах Рабочего дня.

1.28. Портал Технической Поддержки – информационный ресурс Лицензиара, размещенный по адресу в сети Интернет: <https://litebox.ru/support>, предназначенный для самостоятельного ознакомления Лицензиатом с инструкциями и иной информацией по использованию Программы.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок оказания услуг по Технической поддержке Программы Службой Технической поддержки Лицензиара на бесплатной основе.

2.2. Техническая поддержка Программы доступна Лицензиатам бесплатно – в соответствии с выбранным Тарифом на Лицензию и/или иными условиями предоставления Лицензии на основании настоящего Регламента и [Условий использования Программы](#).

2.3. Лицензиат считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента акцепта Лицензионного соглашения, размещенного на сайте <https://litebox.ru/docs/>

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

3.1. Лицензиат обращается в Службу Технической поддержки Лицензиара путем направления Обращения с указанием идентифицирующей Лицензиата информации, описанием возникшей проблемы.

3.2. В случае отказа Лицензиата сообщить идентифицирующую его информацию в соответствии, Сотрудник Службы технической поддержки имеет право не оказывать такому Лицензиату услуг по технической поддержке.

3.3. Сотрудник Службы технической поддержки может отказать Лицензиату в оказании технической поддержки при условии отсутствия оплаты Лицензии.

3.4. Лицензиар привлекает для оказания Технической поддержки Партнёров. Порядок привлечения Партнёров для целей оказания Технической поддержки Лицензиатам применяется в случае:

- Партнёр уведомил Лицензиара о привлечении Партнёром Лицензиата для целей приобретения Программы;
- Обращение Лицензиата за Технической поддержкой поступило Лицензиару в рабочий день/рабочий час Партнёра, указанный Партнёром в Партнёрском соглашении.

3.5. В случае наличия у Лицензиата информации о том, что он приобрёл право пользования Программой с помощью Партнёра, Лицензиат в приоритетном порядке обращается за Технической поддержкой к Партнёру, с помощью которого было первоначально приобретено и/или продлено право пользования Программой.

4. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЛИЦЕНЗИАРА

4.1. В соответствии с Условиями использования Программы и Регламента Технической поддержки Лицензиар обязуется:

- Обеспечить предоставление Технической поддержки Программы надлежащего качества и в соответствии с установленными в настоящем Регламенте сроками.
- Регистрировать Обращение Лицензиата через Портал технической поддержки, направляя Лицензиату письмо на электронную почту/сообщение на номер телефона с номером зарегистрированного Обращения для идентификации Обращения.
- Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных Обращений по запросу Лицензиата.
- При определении причины Обращения как ошибки Программы и подтверждения этого факта Лицензиаром предоставлять Лицензиату информацию для решения Инцидента, а именно:
 - информацию об имеющейся версии Программы, решающей проблему;
 - информацию об имеющемся обновлении сборки версии Программы, решающем проблему;
 - информацию о планируемых сроках выпуска версии Программы (обновления сборки версии Программы) для решения проблемы.
- Предоставлять ответы по Обращению Лицензиата, а именно:
 - готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
 - консультации по работе с Программой

- доступ к онлайн-ресурсам, содержащим информацию по известным проблемам, рекомендациям и решениям типовых проблем.

5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

5.1. Сотрудником Технической поддержки обрабатываются только те Обращения Лицензиатов, которые содержат идентифицирующую Лицензиата информацию.

5.2. Общение Лицензиата и Сотрудника Технической поддержки должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Ни в коем случае не допускаются оскорбления и нецензурные выражения.

В случае нарушения данного пункта Лицензиатом, Сотрудник Технической поддержки имеет право немедленно прекратить оказание услуг Технической поддержки, сообщив о случившемся своему непосредственному руководителю.

В случае нарушения данного пункта Сотрудником Технической поддержки, Лицензиат имеет право оставить жалобу для непосредственного руководителя Технической поддержки.

6. СОСТАВ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОГРАММЫ

6.1. Техническая поддержка предоставляется для Программы, используемой в соответствии с требованиями эксплуатационной документации Программы, в соответствующих версиях операционных систем, на устройствах, с драйверами устройств и приложениями, определенными в эксплуатационной документации Программы. Не осуществляется Техническая поддержка Программы, используемой в нестандартных конфигурациях.

6.2. Для актуальных версий Программы предоставляется полная Техническая поддержка, включающая в себя, в том числе, реагирование на Обращения Лицензиата, выпуск исправлений и обновлений сборок версий Программы.

Техническая поддержка предыдущих версий Программы может быть ограничена или прекращена.

Лицензиатам версий Программы, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления и обновления сборок Программы, а также помощь в обновлении на актуальные версии Программы.

6.3. Время реакции на Обращение Лицензиата определяется Условиями использования Программы, которые определяют уровень оказания Технической поддержки, и степенью критичности Инцидента, присвоенной при регистрации Обращения или в процессе работы над Инцидентом. Первоначально присвоенная степень критичности может быть изменена в процессе работы над Инцидентом.

6.4. Если в процессе работы над Инцидентом Лицензиар выясняет, что Инцидент связан с продуктом стороннего производителя, то Лицензиату рекомендуется обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя.

6.5. Состав, перечень Программы и срок предоставляемых услуг Технической поддержки устанавливается Условиями использования Программы.

6.6. При отсутствии реакции Лицензиата на предложенное Службой технической поддержки решение или запрос дополнительной информации, Обращение считается неактуальным. Услуги Лицензиара по Технической поддержке Программы по Обращению считаются своевременно оказанными, а само Обращение - закрытым. При поступлении от Лицензиата информации по закрытому Обращению, такое Обращение снова открывается или регистрируется как новое Обращение.

6.7. Техническая поддержка оказывается Лицензиату на Условиях использования Программы и условиях настоящего Регламента Технической поддержки в соответствии с таблицей:

Канал связи	Тариф по Лицензионному соглашению					Тарифный план по договору оказания услуг и пользования оборудованием		Тарифный план по договору аренды ККТ в дата-центре и оказанию услуг
	Базовый	Лайт*	Лайт	Профи*	Профи	Старт, Эконом, Сезонный	Бизнес	LiteBox и Pay to phone
E-mail: help@litebox.ru	да	да	да	да	да	да	да	да
Горячая линия 8 495 432 68 70 8 800 250 99 90	нет	нет	с 8:00 до 20:00 по МСК	нет	24/7	24/7	24/7	24/7
Чаты в мессенджере Телеграм @LiteBox_chat_bot (будни)	нет	с 8:00 до 17:00 по МСК	с 8:00 до 17:00 по МСК	с 8:00 до 17:00 по МСК	с 8:00 до 17:00 по МСК	с 8:00 до 17:00 по МСК	с 8:00 до 17:00 по МСК	с 8:00 до 17:00 по МСК
Чат-поддержка на сайте: litebox.ru (будни)	нет	с 8:00 до 17:00 по МСК	с 8:00 до 17:00 по МСК	с 8:00 до 17:00 по МСК	с 8:00 до 17:00 по МСК	с 8:00 до 17:00 по МСК	с 8:00 до 17:00 по МСК	с 8:00 до 17:00 по МСК
Удаленное подключение к каске для оперативной диагностики и устранения неполадки	нет	нет	да	нет	да	да	да	да
Отправка заявки через меню кассы	нет	нет	24/7	нет	24/7	24/7	24/7	24/7

*При наличии **одной активной (подключенной и оплаченной) лицензии** в Учетной записи Лицензиата с уникальным Тарификационным номером в Программе.

6.8. В соответствии с условиями предоставления услуг Технической поддержки, Лицензиар гарантирует следующее время реакции:

6.8.1. Первая линия технической поддержки осуществляет прием и регистрацию Обращения Лицензиата посредством следующих каналов:

- Онлайн-чат - со временем реакции на Обращение не более 3 минут с момента получения Обращения;
- Электронная почта - со временем реакции на Обращение не более 30 минут с момента получения Обращения;
- Горячая линия - Обращения обрабатываются в порядке общей очереди, в пределах установленного режима работы технической поддержки.

На данном этапе сотрудником первой линии технической поддержки осуществляется определение предварительного уровня приоритета Инцидента в соответствии с внутренним регламентом технической поддержки. Лицензиату предоставляются базовые рекомендации или инструкции при их наличии.

6.8.2. При определении среднего или критического приоритета Инцидента, Обращение может быть передано на вторую линию технической поддержки, которая осуществляет более детальную диагностику и анализ Инцидента и, далее:

- предоставляет решение Лицензиату для устранения Инцидента;
- инициирует при необходимости передачу Инцидента на уровень технологической доработки.

6.8.3. Гарантии соблюдения времени реакции распространяются только на действия в зоне ответственности Технической поддержки. Указанное время не включает в себя время, необходимое Лицензиару и/или третьим лицам на устранение неработоспособности Программы, возникшие на технологическом уровне.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Лицензиар имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по технической поддержке Программы без уведомления и согласования с Лицензиатом.

7.2. Качество услуг по Технической поддержке Программы зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Лицензиатом.

7.3. Лицензиар имеет право вносить изменения в настоящий Регламент в одностороннем порядке. Изменения вступают в силу с момента опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему на официальном сайте Лицензиара в сети Интернет по адресу: <https://litebox.ru/docs/>.

7.4. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте Лицензиара в сети Интернет по адресу: <https://litebox.ru/docs/>.