Черновик. Проверить у юриста перед использованием.

Регламент поддержки DentOS

Приложение 2 к лицензионным договорам-офертам DentOS. Редакция от 12.11.2026. Поддержку оказывает ООО «ОМНЕКС».

1. Как написать

Канал	Когда
«Помощь» в программе — внизу бокового меню	основной канал: тема, срочность, текст, снимок экрана и файлы. Ответ приходит туда же
Почта [почта поддержки]	если программа не открывается
Телефон [телефон поддержки]	только для критических обращений (приоритет 1)

Состояние облака, шлюза и МойДент видно на странице статуса [адрес страницы статуса]. Если сбой уже там, писать о нём не нужно: мы знаем и работаем.

Часы работы поддержки — рабочие дни с 09:00 до 19:00 по Москве. Критические обращения — круглосуточно.

2. Приоритеты и сроки

Приоритет	Что это	Первый ответ	Цель
1 — критический	облако или шлюз недоступны для всех; не работают вход, расписание или касса во всей клинике; подозрение на утечку данных	1 час, круглосуточно	восстановить работу за 4 часа
2 — высокий	не работает важная функция — касса, медицинская карта, онлайн-запись, МойДент — при работающей программе; сервер в клинике не выходит на связь	4 рабочих часа	исправление или способ обойти — за 2 рабочих дня
3 — обычный	ошибка, которую можно обойти; вопрос по работе	1 рабочий день	исправление — в плановом выпуске
4 — пожелание	новая функция или изменение	3 рабочих дня	решение о включении в план развития

Приоритет предлагает клиника при обращении. Поддержка может изменить его по описанию выше и объясняет почему.

Срок первого ответа считается с момента обращения в программе или письма. «Цель» — срок, к которому мы стремимся, а не гарантия результата: часть сбоев зависит от интернета клиники, оборудования и внешних сервисов.

3. Доступность облака

3.1. Облако DentOS и шлюз доступны **не меньше 99,5% времени в календарный месяц**. Доступность считается по проверкам страницы статуса.

3.2. В расчёт не входят:

- плановые работы ночью по Москве, о которых мы предупредили в программе не позднее чем за 24 часа;
- сбои интернета, сети и оборудования клиники;
- сбои внешних сервисов, которые подключила клиника: Telegram, MAX, SMS, телефония, онлайн-касса, ЮKassa, ИИ-сервисы, ЕГИСЗ;
- режим «только просмотр» из-за неоплаты.

3.3. Если доступность за месяц ниже обещанной, мы продлеваем оплаченный период клиники:

Доступность за месяц	Продление
ниже 99,5%	3 дня

ниже 99%	7 дней
ниже 95%	15 дней

Попросить продление можно в течение 30 дней после окончания месяца, через «Помощь».

3.4. Сервер в клинике обслуживает клиника. Мы отвечаем за программу на нём и помогаем удалённо.

4. Что входит в подписку

- ответы на вопросы о работе программы;
- исправление ошибок программы;
- обновления: в облаке ставим сами, на сервер в клинике они приходят сами в окно обслуживания;
- в облаке — восстановление базы клиники на любую минуту за последние 30 дней по запросу директора;
- на сервере в клинике — помощь с восстановлением из ночной копии, перенос лицензии на новый сервер;
- подключение: установка сервера в клинике с нашим инженером удалённо, перенос картотеки и расписания из Excel или iDent;
- выгрузка всех данных клиники, если клиника уходит.

Вход поддержки в программу клиники — только если директор нажал «Разрешить поддержке вход на 2 часа». Каждый вход виден в журнале клиники.

5. Что не входит

- установка, ремонт и настройка компьютеров, принтеров, сети и операционной системы клиники;
- доработка программы под одну клинику;
- массовое изменение данных по просьбе клиники;
- восстановление копий сервера в клинике без ключа шифрования копий: без ключа их не прочитает никто.

Эти работы можно заказать отдельно, если мы готовы их делать: стоимость и срок согласуем заранее.

6. Что нужно от клиники

- описать проблему: что делали, что ожидали, что получилось, снимок экрана;
- для сервера в клинике — держать его включённым и подключённым к интернету, не отключать ночные копии и хранить ключ шифрования копий;
- назначить сотрудника, который разрешает вход поддержки и отвечает на её вопросы.