

Соглашение об уровне сервиса (Service Level Agreement)

Условия предоставления услуги «Техническая поддержка»

Настоящие условия распространяются на ПРОДУКТЫ компании «ИнфоТекС» (далее — Производитель) и регламентируют порядок действий, сроки и иные моменты, связанные с предоставлением услуги технической поддержки.

Условия приобретения продления услуги «Технической поддержки» ПРОДУКТОВ:

Обязательным условием продления услуги технической поддержки ПРОДУКТОВ (покупка нового сертификата активации сервиса оказания услуг технической поддержки) является:

- Наличие действующего сервиса оказания услуг технической поддержки, либо наличие на момент обращения за приобретением продления услуги технической поддержки сервиса, срок которого истёк не более одного года назад
- Либо приобретение актуальной версии ПРОДУКТОВ до приобретения продления услуги технической поддержки

Термины и определения

СЕРТИФИКАТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ — документ, оформленный в электронном или бумажном виде, содержащий информацию о полном названии организации ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, уникальном идентификационном номере сертификата, полном списке ПРОДУКТОВ с указанием ВЕРСИИ, на которые распространяется данный СЕРТИФИКАТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, и подтверждающий право ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ на получение услуг технической поддержки в течение срока, указанного в сертификате, в объемах и в зависимости от выбранной схемы технической поддержки.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ — юридическое лицо, использующее или планирующее использовать ПРОДУКТЫ Производителя.

ИСПОЛНИТЕЛЬ — юридическое лицо, оказывающее ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ услуги по технической поддержке ПРОДУКТОВ

СХЕМЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ — набор услуг, направленных на оказание помощи **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ ПРОДУКТОВ**, оказываемых **ИСПОЛНИТЕЛЕМ**.

Схемы технической поддержки	Описание
Базовая (Гарантия)	Предполагает оказание помощи Производителем в рамках гарантийного срока по гарантийным случаям.
Совместная Стандартная ТП	На первой линии технической поддержки выступает авторизованный партнёр. Объём оказываемых услуг приведен в таблице ниже.
Совместная Расширенная ТП	На первой линии технической поддержки выступает авторизованный партнёр. Объём оказываемых услуг приведен в таблице ниже.
Прямая (Авторская) Расширенная ТП	На первой линии технической поддержки выступает служба технической поддержки Производителя. Объём оказываемых услуг приведен в таблице ниже.

ОБРАЩЕНИЕ — сообщение **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** об **ИНЦИДЕНТЕ**, отправленное в техническую поддержку **ИСПОЛНИТЕЛЯ** по электронной почте, телефону или через web-форму на сайте Производителя (в зависимости от **СХЕМЫ** приобретенной технической поддержки, указанной в **СЕРТИФИКАТЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**).

ПРОДУКТ — программное или программно-аппаратное изделие, произведенное **ОАО «ИнфоТеКС»**.

ВЕРСИЯ ПРОДУКТА — цифровое или цифро-буквенное обозначение конкретного образа **ПРОДУКТА**, включая, если присутствуют, аппаратные компоненты, получаемого в процессе его разработки и производства. В рамках настоящего документа существенными в **ВЕРСИИ ПРОДУКТА** считаются два первых числа в обозначении вида <major>.<minor>, где:

MAJOR — Основной номер версии или поколение **ПРОДУКТА**. Одно поколение от другого может существенно отличаться по функциональным и нефункциональным возможностям, соответствовать разным уровням требований регуляторов рынка;

MINOR — Вспомогательный номер версии ПРОДУКТА. Используется для различения версий продукта внутри одного поколения при исправлении выявленных дефектов (hotfix), а также несущественном изменении функциональности (service pack);

АКТУАЛЬНАЯ ВЕРСИЯ ПРОДУКТА — поколение ПРОДУКТА, поддерживаемое в настоящее время Производителем. Для данной версии продукта выпускаются обновления, проводятся доработки и исправления найденных дефектов. Данная версия ПРОДУКТА рекомендована к использованию и распространению.

НЕАКТУАЛЬНАЯ ВЕРСИЯ ПРОДУКТА — поколение ПРОДУКТА, снятое с поддержки Производителя. Доработки, выпуск обновлений и исправление дефектов для данных ПРОДУКТОВ не производятся.

ИНЦИДЕНТ — событие или совокупность событий, влияющие на сценарии эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ и вынуждающие ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ обращаться за технической поддержкой.

ИНЦИДЕНТ уровня «КРИТИЧЕСКИЙ» — инцидент, при возникновении которого полностью останавливается выполнение основных сценариев эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ.

ИНЦИДЕНТ уровня «СРЕДНИЙ» — инцидент, при возникновении которого в той или иной степени ухудшается выполнение основных сценариев эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ.

ИНЦИДЕНТ уровня «НИЗКИЙ» — инцидент, не влияющий на выполнение основных сценариев эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ, однако сказывающийся на функционировании ПРОДУКТОВ.

Уровень критичности ИНЦИДЕНТА присваивается ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ при обращении в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ. Уровень критичности ИНЦИДЕНТА может быть повышен или понижен сотрудником службы технической поддержки при условии согласования этого с ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ.

ВРЕМЯ РЕАКЦИИ — период времени от момента получения ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ службой технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ до момента ответа службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ на ОБРАЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, а именно,

до момента уведомления ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ по электронной почте, телефону или иными согласованными средствами связи о регистрации ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в системе управления инцидентами службы технической поддержки (в виде тикета), о присвоении ОБРАЩЕНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ уникального регистрационного номера (номера тикета). Уведомление о регистрации ОБРАЩЕНИЯ может содержать запрос дополнительной информации по ОБРАЩЕНИЮ. ВРЕМЯ РЕАКЦИИ зависит от уровня критичности ИНЦИДЕНТА и СХЕМЫ приобретенной технической поддержки, указанной в СЕРТИФИКАТЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

ВРЕМЯ РЕШЕНИЯ — период времени от момента уведомления ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ о регистрации ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ до окончательного решения вопросов по устранению ИНЦИДЕНТА и уведомлении ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ о разрешении ИНЦИДЕНТА. Данный период времени не регламентируется.

Порядок обращения в службу технической поддержки

В зависимости от СХЕМЫ приобретаемой технической поддержки ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ может направить ОБРАЩЕНИЕ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ, используя следующие виды связи:

- электронная почта;
- телефон;
- заполнение соответствующей web-формы на сайте Производителя

При обращении ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ обязан предоставить информацию о действующем СЕРТИФИКАТЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

Обязательства ИСПОЛНИТЕЛЯ

При оказании услуг по технической поддержке ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется:

- иметь действующую лицензию ФСБ России, позволяющую осуществлять техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств;

- обеспечивать предоставление услуг по технической поддержке ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ с надлежащим качеством и в соответствии с установленными в настоящих условиях сроками;
- обеспечивать регистрацию всех ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ;
- предоставить информацию о версии ПРОДУКТА, решающего проблему ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, либо предоставить информацию о планируемых сроках выхода новой версии ПРОДУКТА, решающего проблему ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, либо при невозможности использования новой версии ПРОДУКТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ, предоставить информацию о возможном обходном решении (workaround) проблемы ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, если таковое имеется;
- предоставлять ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ исчерпывающую информацию о ходе решения зарегистрированного ОБРАЩЕНИЯ.

Обязательства ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Пользователь обязуется:

- устанавливать и использовать ПРОДУКТ в соответствии с эксплуатационной документацией;
- при обращении в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ идентифицировать себя, отвечая на соответствующие вопросы сотрудника службы технической поддержки, и предоставлять информацию о наличии действующего СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ;
- при обращении в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ предоставлять информацию, максимально полно описывающую возникшую проблему;
- предоставлять по запросу сотрудника службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ дополнительно запрашиваемую информацию (схемы, лог-файлы, конфигурации и т. п. информацию);
- следовать рекомендациям службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ.

Предоставление услуг технической поддержки

ВРЕМЯ РЕАКЦИИ на ОБРАЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ определяется уровнем критичности ИНЦИДЕНТА, присвоенным при регистрации ОБРАЩЕНИЯ в службе технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ, а также видом СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

Если в ОБРАЩЕНИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ содержится информация о совокупности ИНЦИДЕНТОВ, то каждый ИНЦИДЕНТ регистрируется в службе технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ с присвоением своего уникального номера для идентификации и с присвоением своего уровня критичности ИНЦИДЕНТА.

Если в ходе разрешения ИНЦИДЕНТА службой технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ выясняется, что проблема связана с продуктами сторонних производителей, то ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ рекомендуется обратиться в службу технической поддержки стороннего производителя.

При отсутствии в течение 7-и (семи) рабочих дней со стороны ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ реакции на предложенные службой технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ способ разрешения ИНЦИДЕНТА, рекомендации или реакции на запрос дополнительной информации по ОБРАЩЕНИЮ данное ОБРАЩЕНИЕ считается неактуальным и работа над этим ОБРАЩЕНИЕМ заканчивается, ОБРАЩЕНИЕ считается закрытым, о чем ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ уведомляется соответствующим извещением (по телефону или электронной почте).

В случае поступления от ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ информации по закрытому ОБРАЩЕНИЮ по прошествии 7-и (семи) дней такое ОБРАЩЕНИЕ регистрируется как новое ОБРАЩЕНИЕ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ.

Ограничения в предоставлении услуг технической поддержки

Техническая поддержка предоставляется только по ПРОДУКТАМ, используемым в строгом соответствии с требованиями эксплуатационной документации, в рекомендованных Производителем операционных системах, устройствах и программно-аппаратных комплексах.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ, использующим неактуальные версии ПРОДУКТОВ, предоставляются известные решения проблем и существующие исправления или рекомендации в проведении обновления на актуальные версии ПРОДУКТОВ при наличии действующего СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

В случае выявления сотрудниками службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ факта использования ПРОДУКТОВ с несоблюдением правил и требований эксплуатации ПРОДУКТОВ, рекомендованных Производителем, ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ может быть отказано в предоставлении услуг технической поддержки.

В случае, когда ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ не может предоставить информацию о действующем СЕРТИФИКАТЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, специалисты службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ вправе отказать ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ в предоставлении услуг технической поддержки.

Общение ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ и сотрудников службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ должно соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки, категорически не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения сотрудник службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ вправе прекратить оказание услуг технической поддержки.

Набор услуг технической поддержки в зависимости от Схемы ТП

	Базовая (Гарантия)	Стандартная ТП Совместная	Расширенная ТП Совместная	Расширенная ТП. Прямая (авторская)
Время и способ приема сообщений*				
Приём обращений и консультирование по электронной почте с 9:00 до 18:00**	+	+	+	+
Приём обращений и консультирование по электронной почте с 1:00 до 20:00**				+
Приём обращений и консультирование по телефону горячей линии с 9:00 до 18:00**			+	+
Приём обращений и консультирование по телефону горячей линии с 1:00 до 20:00**				+
Консультирование при установке Продуктов				
Рекомендации по процессу установки продукта в объеме эксплуатационной документации		+	+	+
Консультирование при эксплуатации Продуктов				

Рекомендации по настройке продукта в объеме эксплуатационной документации		+	+	+
Рекомендации по «тонкой» настройке продукта после знакомства с особенностями системы Заказчика			+	+
Диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях ПО.				+
Обновление Продуктов				
ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет обновление (hotfix), устраняющее дефекты, выявленные в продукте.	+	+	+	+
ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет обновление (hotfix), а также все изменения, производимые в рамках минорной (MINOR) версии ПРОДУКТА (service pack).		+	+	+
ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет новые версии (изменение мажорной (MAJOR) версии, поколения) ПРОДУКТА без взимания дополнительной платы (для ПАК — только программные компоненты).			+	+
Ремонт или замена неисправного оборудования				
Восстановление работоспособности (ремонт) вышедшего из строя оборудования (аппаратной платформы ПАК) из состава	+		+	+

Продуктов Заказчика в соответствии с гарантийными обязательствами ОАО «ИнфоТеКС». Доставка не входит в стоимость.				
* — включая запросы через web-форму с сайта Производителя; **- указано московское время;				

Время реакции на обращения пользователя

Критичность ИНЦИДЕНТА	Схемы ТП		
	Стандартная совместная	Расширенная совместная	Расширенная авторская
Критичный	8***	4	1
Средний	12	8	4
Низкий	48	12	8
*** — указано время в часах			