



# Правила предоставления услуг по техподдержке (сопровождению) программного обеспечения «Альт Сервер Виртуализация»

## 1. Термины и определения

- 1.1 **Техническая поддержка (или, Услуги):** услуги по сопровождению программного обеспечения (Продуктов), в том числе: консультации по установке, настройке Продуктов, предоставление обновлений и иные действия предусмотренные в настоящих Правилах.
- 1.2 **Продукты (или, ПО):** программное обеспечение, указанное в Сертификате на техподдержку.
- 1.3 **Сертификат на техническую поддержку (или, Сертификат):** документ, предоставляющий право Пользователю на получение Технической поддержки в определенном объеме, в определенные сроки и на определенных условиях в соответствии с настоящими Правилами.
- 1.4 **Пользователь:** лицо, использующее Сертификат на Техническую поддержку Продуктов.
- 1.5 **Портал технической поддержки:** WEB-ресурс, на котором Пользователь регистрирует Сертификаты на техническую поддержку, создает Запросы и отслеживает их статус.
- 1.6 **Уровень поддержки:** набор параметров Технической поддержки, включающий в себя перечень допустимых категорий вопросов, время и каналы приема заявок и другие, в соответствии с настоящими Правилами. Применяются три уровня: Базовый, Стандартный и Расширенный.
- 1.7 **Запрос:** (а) обращение Пользователя в Службу поддержки, содержащее описание проблемы (сбоя), связанного с Продуктами  
(б) обращение в Службу поддержки за консультацией по настройке Продукта.
- 1.8 **Служба поддержки:** подразделения «Базальт СПО» (или действующие от его имени), обеспечивающие предоставление Технической поддержки.

## 2. Порядок приобретения

## Технической поддержки

- 2.1 Для приобретения Сертификата на Техническую поддержку обращайтесь на адрес [sales@basealt.ru](mailto:sales@basealt.ru)

### 3. Порядок получения Технической поддержки по Сертификату

- 3.1 Пользователь регистрируется на Портале технической поддержки в соответствии с Сертификатом.
- 3.2 Пользователь активирует Сертификат в соответствии с информацией, указанной на Сертификате.
- 3.3 С даты активации Сертификата и в течение его срока действия Пользователь имеет право создавать Запросы на Техническую поддержку в соответствии с Сертификатом и настоящими Правилами.
- 3.4 В случае если Сертификат не активирован в течение 180 (ста восьмидесяти) календарных дней с даты приобретения, он считается активированным автоматически. Датой активации Сертификата в этом случае является 181 (сто восемьдесят первый) день с даты его приобретения.
- 3.5 При регистрации Сертификата Пользователь должен предоставить полные и актуальные данные о своих представителях, а при их изменении обновлять информацию в течение 2 рабочих дней.
- 3.6 Пользователь может использовать свое право на Техническую поддержку по оплаченному Сертификату исключительно в отношении указанного в Сертификате числа экземпляров Продукта, названия Продукта, типа установки Продукта.
- 3.7 Пользователь может использовать свое право на Техническую поддержку по оплаченному Сертификату исключительно в отношении Продуктов, используемых на основании действующего лицензионного договора.
- 3.8 Базальт СПО имеет право привлекать к обеспечению Технической поддержки третьих лиц. Ответственность за любые действия третьих лиц перед Пользователем несет Базальт СПО.

### 4. Объем и параметры технической поддержки

- 4.1 Объем технической поддержки<sup>1</sup>

Параметры	Уровень поддержки		
	БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТ- НЫЙ	РАСШИРЕН- НЫЙ

1. <sup>1</sup>Указан на одну ноду.

Объем часов технической поддержки [часов/ноду в год], с учетом пунктов 4.2.1 и 4.2.2.	Безлимитно	20	Безлимитно
Обновления безопасности	+	+	+
Доступ к "Справочному центру"	+	+	+
Доступ к системе отслеживания ошибок (Bug tracker)	+	+	+
Доступ к "Личному кабинету"	+	+	+
Предоставление рецептов HowTo по отдельным сценариям использования	+	+	+
Консультирование по выбору режима установки (KVM, PVE, OpenNebula, контейнеризация)	+	+	+
Доступ к минорным версиям и обновлениям	+	+	+
Консультации по установке и настройке	-	+	+
Анализ совместимости оборудования, при наличии технической возможности	-	+	+
Решение вопросов, связанных с совместимостью оборудования, при наличии технической возможности	-	+	+
Моделирование проблемных ситуаций на тестовом стенде, при наличии технической возможности	-	+	+
Удаленное подключение к системе пользователя для решения запроса	-	-	+
Помощь в миграции физических и виртуальных серверов на платформу виртуализации	-	-	+
Помощь по восстановлению функциональности платформы виртуализации после сбоев	-	-	+
Каналы приема запросов	Web-портал	Web-портал	Web-портал, телефон
Выделенный менеджер	-	-	+
Время обработки запросов	-	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Круглосуточно

## 4.2 Дополнительные условия:

4.2.1 В объем часов технической поддержки не включается время, затраченное на получение информации о проблеме, на передачу запроса на 2 линию, на ожидание дополнительной информации и другие трудозатраты 1 линии Службы техподдержки.

4.2.2 В объем часов технической поддержки включается только время непосредственной работы 2 и 3 линии Службы техподдержки. В Личном кабинете на Портале техподдержки Пользователю предоставляется полная информация о времени, затраченном на исполнение Запроса.

- 4.2.3 Служба поддержки не предоставляет консультации в отношении проектирования инфраструктуры и внедрения решений. Заказчик производит внедрение (интеграцию) самостоятельно или с привлечением сторонней компании-интегратора;
- 4.2.4 При возникновении сбоя в работающем решении Пользователь вместе с описанием сбоя (проблемы) передает информацию, необходимую для воспроизведения проблемы;
- 4.2.5 При необходимости Служба поддержки запрашивает дополнительную информацию о конфигурации программного обеспечения, оборудования, сети и др.
- 4.2.6 Служба поддержки не производит изменений на рабочей системе Пользователя;
- 4.2.7 В техническую поддержку не включается перевод интерфейса и документации приложений на русский язык;

#### 4.3 Время реакции (рабочее время) :

Уровень критичности	Уровень поддержки		
	Базовый	Стандартный	Расширенный
Уровень 1 Критическая ошибка	-	8 часов	4 часа
Уровень 2 Значительная ошибка	-	24 часа	12 часов
Уровень 3 Незначительная ошибка	-	5 дней	3 дня
Уровень 4 Консультации	-	8 часов	8 часов
Уровень 5 Пожелание (доработка)	-	Разумный срок	Разумный срок

## 5. Уровни критичности Запросов

5.1 Уровень критичности Запроса определяется специалистом Службы поддержки на основании полученной от Пользователя информации следующим образом:

Уровень критичности	Описание
Уровень 1 Критическая ошибка	Ошибка, при которой программный продукт не работоспособен.
Уровень 2 Значительная ошибка	Ошибка, при которой поддерживаемый программный продукт в целом работоспособен. Но при этом одна (или несколько) из функций продукта не выполняется или выполняются с ограничениями, которые не позволяют использовать её по назначению.
Уровень 3 Незначительная ошибка	Ошибка, при которой поддерживаемый программный продукт в целом работоспособен. Но при этом одна (или несколько) из его функций полностью не выполняется или выполняются с ограничениями, при этом для такой функции существует путь получения аналогичного результата другим способом.
Уровень 4 Консультации	Ситуация, при которой поддерживаемый программный продукт выполняет свои документированные функции, но у пользователя есть вопросы по эксплуатации программного обеспечения.
Уровень 5 Пожелание (доработка)	Пользователь высказывает разумные предложения по улучшению потребительских качеств поддерживаемого программного обеспечения

- 5.2 В случае если информации для установки Уровня критичности недостаточно, Запросу присваивается Уровень критичности 5.

## **6. Дополнительные условия**

- 6.1 ОСВОБОЖДЕНИЕ ОТ ГАРАНТИЙ: НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ «БАЗАЛЫТ СПО» ИЛИ ЕГО ПРЕДСТАВИТЕЛИ НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД ПАРТНЕРОМ, КОНЕЧНЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ ИЛИ ПЕРЕД ЛЮБЫМИ ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ ЗА ЛЮБОЙ КОСВЕННЫЙ, СЛУЧАЙНЫЙ, НЕУМЫШЛЕННЫЙ УЩЕРБ, ВКЛЮЧАЯ УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ ИЛИ ПОТЕРЯННЫЕ ДАННЫЕ, ВРЕД ЧЕСТИ, ДОСТОИНСТВУ ИЛИ ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИИ, ВЫЗВАННЫЙ В СВЯЗИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ УСЛУГ, СОДЕРЖИМОГО УСЛУГ ИЛИ ИНЫХ МАТЕРИАЛОВ, К КОТОРЫМ БЫЛ ПОЛУЧЕН ДОСТУП С ПОМОЩЬЮ УСЛУГ.
- 6.2 При любых обстоятельствах ответственность «Базальт СПО» в соответствии со статьей 15 Гражданского кодекса России ограничена стоимостью Сертификата, по которому были оказаны Услуги, в отношении которых возникло требование, в течение шести месяцев, предшествующих возникновению требования.
- 6.3 «Базальт СПО» имеет право (но не чаще, чем раз в полгода) вносить изменения в настоящие Правила с предварительным уведомлением Пользователя о таковых изменениях через Портал технической поддержки за 30 календарных дней до вступления изменений в силу. Продолжение использования Услуги означает согласие Пользователя с новой редакцией Правил.

**=== КОНЕЦ ДОКУМЕНТА ===**