



Правила получения Базовой технической поддержки по продуктам «Базальт СПО»

1. Термины и определения

- 1.1 **Техническая поддержка** : обеспечиваемые ООО «Базальт СПО» консультации по установке, настройке Продуктов, предоставление обновлений и иные действия предусмотренные в настоящих Правилах.
- 1.2 **Продукты (или, ПО)**: программное обеспечение, для которого предоставляется техподдержка в соответствии с Сертификатом.
- 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 **Запрос**: (а) обращение Пользователя в Службу поддержки, содержащее описание проблемы (сбоя), связанного с Продуктами
(б) обращение в Службу поддержки за консультацией по настройке Продукта.
- 1.6 **Служба поддержки**: подразделения Базальт СПО (или действующие от его имени), обеспечивающие предоставление Технической поддержки.

2. Порядок получения Технической поддержки

- 2.1 Пользователь регистрируется в Службе Технической поддержки путем отправки электронного сообщения на адрес support-base3@basealt.ru , в составе которого указывает:
 - 2.1.1 Номер (код) базовой технической поддержки (указан на Сертификате);
 - 2.1.2 Наименование Пользователя
 - 2.1.3 Наименование ПО и тип установки
 - 2.1.4 Номер лицензии и количество экземпляров ПО

2.1.5 Место установки ПО

2.1.6 Контакты своих представителей (сотрудников), которым предоставляется право создавать Запросы в рамках Технической поддержки в составе:

- фамилия, имя;
- email, с которого сотрудник будет направлять запросы.

- 2.2 Служба поддержки проверяет и регистрирует переданные данные, активирует сертификат, о чем уведомляет Пользователя ответным письмом, либо уточняет переданные данные.
- 2.3 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.
- 2.4 Срок действия Сертификата – 1 (один) календарный год с даты первого обращения.
- 2.5 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.
- 2.6 Пользователь может использовать свое право на Техническую поддержку по оплаченному Сертификату исключительно в отношении Продуктов, используемых на основании действующего лицензионного договора.
- 2.7 Базальт СПО имеет право привлекать к обеспечению Технической поддержки третьих лиц. Ответственность за любые действия третьих лиц перед Пользователем несет Базальт СПО.
- 2.8 Базальт СПО имеет право контролировать выполнение Пользователем пунктов 2.5, 2.6.

3. Объем и параметры технической поддержки

3.1 Параметры технической поддержки:

- 3.1.1 Количество Запросов — не более 10 в месяц;
- 3.1.2 Каналы приема Запросов — электронная почта;
- 3.1.3 Время приема и решения Запросов - 9:00-19:00 в рабочие дни;

3.2 Объем технической поддержки:

- 3.2.1 Публикация обновлений ПО
- 3.2.2 Вопросы по настройке с использованием Alterator;
- 3.2.3 Вопросы по обновлению системы;
- 3.2.4 Вопросы по установке пакетов программ из дистрибутива АЛЪТ;
- 3.2.5 Вопросы по фактической поддержке оборудования¹
- 3.2.6 Прием сообщений об ошибках² (посредством системы отслеживания ошибок — Bugtracker);
- 3.2.7 Исправление ошибок в Продукте³.
- 3.2.8 Вопросы по настройке рабочей станции для использования в качестве терминала⁴;

1 Клиент предоставляет спецификацию оборудования. Служба поддержки сообщает имеющуюся информацию о поддержке данного оборудования со стороны ОС. Исследование и анализ возможности поддержки оборудования, по которому информация отсутствует, – не гарантируется.

2 Если пользователь сообщает об ошибке в пакете, не входящий в Продукт, на который действует поддержка, то сообщение об ошибке принимается, но консультаций по пакету, как правило, не предоставляется.

3 «Базальт СПО» с учетом приоритета Запроса проводит анализ возможности исправления ошибки и сообщает Пользователю возможные сроки исправления ошибки.

4 Для типа установки «Тонкий клиент».

3.2.9 Консультации по включению Продукта в используемую среду виртуализации⁵

3.3 Дополнительные условия:

- 3.3.1 Базальт СПО не предоставляет консультации в отношении проектирования инфраструктуры и внедрения решений. Заказчик производит внедрение (интеграцию) самостоятельно или с привлечением сторонней компании-интегратора;
- 3.3.2 При возникновении сбоя в работающем решении Пользователь вместе с описанием сбоя (проблемы) передает информацию, необходимую для воспроизведения проблемы;
- 3.3.3 При необходимости Базальт СПО запрашивает дополнительную информацию о конфигурации программного обеспечения, оборудования, сети и др.
- 3.3.4 При необходимости, Базальт СПО имеет право запросить Пользователя воспроизвести проблему на стенде и предоставить к нему доступ. Пользователь самостоятельно или с привлечением сторонней компании-интегратора воспроизводит проблему на своем стенде и предоставляет к нему доступ для Базальт СПО;
- 3.3.5 Базальт СПО не производит работы на рабочей системе Пользователя;
- 3.3.6 В техническую поддержку не включается перевод интерфейса и документации приложений на русский язык;
- 3.3.7 В рамках технической поддержки Базальт СПО не предоставляет консультации:
- По миграции существующих решений Пользователя на Продукты Базальт СПО;
 - По модифицированным пакетам;
 - По проблемам, связанным с внешними каналами связи;
 - По проблемам, связанным с серверными компонентами и средствами разработчика в случае поддержки дистрибутивов рабочих станций;
 - В отношении продуктов, жизненный цикл поддержки которых завершен.

⁵ Для типа установки «Виртуальная»

3.4 Время реакции (в рабочих часах) :

- Вид поддержки «Базовый»:

Приоритет	ИНЦИДЕНТЫ Время реакции / решения, НЕ БОЛЕЕ, рабочие ч.	ЗАПРОСЫ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ Время реакции / решения, НЕ БОЛЕЕ, рабочие ч.
1	8 / 8	8 / 8
2	8 / 16	8 / 16
3	16 / 32	16 / 32
4	24 / 48	24 / 48
5	32 / 64	32 / 64

Время реакции не включает в себя период, в течение которого Пользователь уточняет информацию, запрошенную Службой поддержки для работы по Запросу.

4. Приоритеты Запросов

4.1 Приоритет Запроса определяется специалистом Службы поддержки на основании полученной от Пользователя информации следующим образом:

Номер приоритета	Характер проблемы
1	Полное прекращение работы системы и невозможность нормального функционирования ключевых бизнес-процессов Пользователя
2	Часть программного обеспечения продолжает работать, но его недостаточно для продолжения нормального функционирования ключевых бизнес-процессов Пользователя
3	Некритичные проблемы в работе системы, частичную потерю функционала, которая несет за собой потерю производительности, но не приводит к полному прекращению работы в целом
4	Проблемы, не влияющие на основной функционал, но требующие решения: незначительные ошибки при работе программного обеспечения
5	Вопросы, не требующие срочного решения: ошибки в документации, общие вопросы по использованию, пожелания.

4.2 В случае если информации для установки Приоритета недостаточно, Запросу присваивается Приоритет №5.

=== КОНЕЦ ДОКУМЕНТА ===