



Правила сопровождения (Технической поддержки) по продуктам «Базальт СПО»

1. Термины и определения

- 1.1 **Сопровождение (Техническая поддержка, техподдержка)** : 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 сопровождение (техподдержку).
- 1.3 **Сертификат на сопровождение (техническую поддержку) (или, Сертификат)**: документ, предоставляющий право Пользователю на получение Сопровождение (Технической поддержки) в определенном объеме, в определенные сроки и на определенных условиях в соответствии с настоящими Правилами.
- 1.4 **Пользователь**: лицо, использующее Сертификат на Сопровождение (Техническую поддержку) Продуктов.
- 1.5 **Портал сопровождения (технической поддержки)**: WEB-ресурс, на котором Пользователь регистрирует Сертификаты на сопровождение (техническую поддержку), создает Запросы и отслеживает их статус.
- 1.6 **Уровень сопровождения**: набор параметров сопровождения (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 сопровождения, содержащее описание проблемы (сбоя), связанного с Продуктами
(б) обращение в Службу сопровождения за консультацией по настройке Продукта.
- 1.8 **Служба сопровождения**: подразделения Базальт СПО (или действующие от его имени), обеспечивающие предоставление Сопровождения (Технической поддержки).

2. Порядок приобретения Сопровождения (Технической поддержки)

- 2.1 Для приобретения Сертификата на Сопровождение (Техническую поддержку) обращайтесь на адрес sales@basealt.ru

3. Порядок получения Сопровождения (Технической поддержки) по Сертификату

- 3.1 Пользователь активирует Сертификат в соответствии с информацией, указанной на Сертификате.
- 3.2 С даты активации Сертификата и в течение его срока действия Пользователь имеет право создавать Запросы на Сопровождение (техническую поддержку) в соответствии с Сертификатом и настоящими Правилами.
- 3.3 Срок действия Сертификата исчисляется с даты активации Сертификата. Сертификат активируется с даты первого запроса или с даты автоматической активации, указанной на Сертификате или прилагаемом информационном листе, - в зависимости от того, что наступит раньше.
- 3.4 Пользователь может использовать свое право на Сопровождение (Техническую поддержку) по оплаченному Сертификату исключительно в отношении указанного в Сертификате числа экземпляров Продукта, названия Продукта, типа установки Продукта.
- 3.5 Пользователь может использовать свое право на Сопровождение (Техническую поддержку) по оплаченному Сертификату исключительно в отношении Продуктов, используемых на основании действующего лицензионного договора.
- 3.6 Базальт СПО имеет право привлекать к обеспечению Сопровождения (Технической поддержки) третьих лиц. Ответственность за любые действия третьих лиц перед Пользователем несет Базальт СПО.

4. Объем и параметры сопровождения (технической поддержки)

4.1 Объем сопровождения (технической поддержки)

Параметры	Уровень сопровождения		
	БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
Количество Запросов	Не более 10 в месяц ¹	Без ограничений	Без ограничений
Публикация обновлений ПО	Да	Да	Да
Каналы приема Запросов	Портал сопровождения	Портал сопровождения. Телефон для запросов с приоритетом 1 и 2.	Портал сопровождения, телефон
Время приема и решения Запросов	9:00-19:00 в будние дни	9:00-19:00 в будние дни	9:00-19:00 в будние дни; 24×7 — для запросов с приоритетом 1 и 2
Вопросы по установке системы	Нет	Да	Да
Вопросы по настройке с использованием Центра управления системой (ЦУС)	Да	Да	Да

¹ В рамках одного Запроса производится техническая поддержка по одной проблеме (теме вопроса). Для вопроса по другой проблеме (теме) Пользователь создает новый Запрос.

Вопросы по обновлению системы;	Да	Да	Да
Вопросы по установке пакетов программ из дистрибутива АЛЬТ;	Да	Да	Да
Вопросы по фактической поддержке оборудования ²	Да	Да	Да
Прием сообщений об ошибках ³ .	Да	Да	Да
Исправление ошибок в Продукте ⁴	Нет ⁵	Да	Да
Консультации по установке и настройке программного обеспечения сторонних производителей, не входящего в репозиторий ⁶	Нет	Да	Да
Вопросы по настройке параметров терминала ⁷ и специфические настройки рабочей станции для использования в качестве терминала;	Да	Да	Да
Консультации по включению Продукта в используемую среду виртуализации ⁸ ;	Нет	Да	Да

² Клиент предоставляет спецификацию оборудования. Служба сопровождения сообщает имеющуюся информацию о поддержке данного оборудования со стороны ОС.

³ Если пользователь сообщает об ошибке в пакете, не входящий в Продукт, для которого осуществляется сопровождение, то сообщение об ошибке принимается, но консультаций по пакету, как правило, не предоставляется.

⁴ «Базальт СПО» с учетом приоритета Запроса проводит анализ возможности исправления ошибки и сообщает Пользователю возможные сроки исправления ошибки.

⁵ Служба сопровождения или Пользователь регистрирует ошибку в <https://bugzilla.altlinux.org/> Исправление ошибки производится в соответствии с общими планами развития продукта.

⁶ Относится к продуктам, для которых производитель декларировал их совместимость с Альт.

⁷ Для типа установки «Терминал»

⁸ Для типа установки «Виртуальная»

Анализ совместимости оборудования и поиск возможности его использовать с Продуктом ⁹	Нет	Да	Да
Для Продуктов с сертификатом ФСТЭК:			
Анализ (по запросу Пользователя) сохранения условий сертификации при установке или обновлении ПО	Нет	Да	Да
Включение пакетов в дистрибутив по инициативе пользователя (по согласованию с Базальт СПО) с сохранением условий сертификации на продукт;	Нет	Нет	Да

4.2 Дополнительные условия:

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

⁹ Служба сопровождения по запросу клиента проводит анализ возможности использовать оборудование, по возможности предлагает варианты настройки ОС для данной цели.

4.2.7 В рамках сопровождения (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.

4.3 Время реакции в зависимости от Уровня сопровождения и приоритета Запроса (в рабочих часах) :

Приоритет	Уровень сопровождения «Базовый» Время реакции НЕ БОЛЕЕ, рабочие ч.	Уровень сопровождения «Стандартный» Время реакции, НЕ БОЛЕЕ, рабочие ч.	Уровень сопровождения «Расширенный» Время реакции, НЕ БОЛЕЕ, рабочие ч.
1	8	1	1
2	8	4	2
3	16	8	4
4	24	16	8
5	32	24	16

5. Приоритеты Запросов

5.1 Приоритет Запроса определяется специалистом Службы сопровождения 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.

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

6. Дополнительные условия

6.1 ОСВОБОЖДЕНИЕ ОТ ГАРАНТИЙ: НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ «БАЗАЛЬТ 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 ИСПОЛЬ-

ЗОВАНИЕМ 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 сопровождения за 30 календарных дней до вступления изменений в силу. Продолжение использования Услуг означает согласие Пользователя с новой редакцией Правил.