



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**: физическое или юридическое 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 (Служба поддержки)**: подразделения «Базальт СПО» (или действующие от его имени), обеспечивающие предоставление Сопровождения (Технической поддержки).

2. Порядок получения Сопровождения (Технической поддержки) по Сертификату

- 2.1 Данные Правила распространяются на физических или юридических лиц, приобретающих сертификаты сопровождения (техподдержки).
- 2.2 Сертификат техподдержки активируется автоматически при первом обращении в Техподдержку и действует в течение срока, указанного в сертификате, но не позже завершения официальной поддержки используемой версии.
- 2.3 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.
- 2.4 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.
- 2.5 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.
- 2.6 Пользователь может использовать свое право на Сопровождение (Техническую поддержку) по оплаченному им Сертификату исключительно в отношении Продуктов, используемых на основании действующего лицензионного договора.
- 2.7 «Базальт СПО» имеет право привлекать к обеспечению Сопровождения (Технической поддержки) третьих лиц. Ответственность за любые действия третьих лиц перед Пользователем несет «Базальт СПО».

3. Объем и параметры сопровождения (технической поддержки)

3.1 Объем сопровождения (технической поддержки)

Параметры	Уровень сопровождения
	БАЗОВЫЙ
Количество Запросов	Не более 10 в месяц ¹
Публикация обновлений ПО	Да
Каналы приема Запросов	Электронная почта, Портал сопровождения
Время приема и решения Запросов	9:00-19:00 в будние дни (GMT+3)
Время реакции, не более, рабочие часы (GMT+3)	8
Вопросы по установке системы	Да
Вопросы по настройке с использованием Alterator; Вопросы по обновлению системы; Вопросы по установке пакетов программ из дистрибутива АЛЪТ; Прием сообщений об ошибках ² .	Да

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

² 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.

Исправление ошибок в Продукте	Да ³
Консультации по совместимости программного обеспечения сторонних производителей, не входящего в репозиторий ⁴	Да ⁵
Вопросы по фактической поддержке оборудования ⁶	Да

3.2 Дополнительные условия:

- 3.2.1 Служба поддержки не предоставляет консультации в отношении проектирования инфраструктуры и внедрения решений. Пользователь производит внедрение (интеграцию) самостоятельно или с привлечением сторонней компании-интегратора;
- 3.2.2 При возникновении сбоя в работающем решении Пользователь вместе с описанием сбоя (проблемы) передает информацию, необходимую для воспроизведения проблемы;
- 3.2.3 При необходимости Служба поддержки запрашивает дополнительную информацию о конфигурации программного обеспечения, оборудования, сети и др.
- 3.2.4 При необходимости Служба поддержки имеет право запросить Пользователя воспроизвести проблему на стенде и предоставить к нему доступ.
- 3.2.5 Служба поддержки не производит работы на рабочей системе Пользователя;
- 3.2.6 В сопровождение (техническую поддержку) не включается перевод интерфейса и документации приложений на русский язык;

³ Служба сопровождения или Пользователь регистрирует ошибку в <https://bugzilla.altlinux.org/> Исправление ошибки производится в соответствии с общими планами развития продукта.

⁴ Относится к продуктам, для которых производитель декларировал их совместимость с «Альт».

⁵ Пользователь предоставляет название и версию ПО. Служба сопровождения сообщает имеющуюся информацию о совместимости данного ПО с операционной системой.

⁶ Пользователь предоставляет спецификацию оборудования. Служба сопровождения сообщает имеющуюся информацию о поддержке данного оборудования со стороны ОС.

3.2.7 В рамках сопровождения (технической поддержки) Служба поддержки 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. Дополнительные условия

- 4.1 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 ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ УСЛУГ, СОДЕРЖИМОГО УСЛУГ ИЛИ ИНЫХ МАТЕРИАЛОВ, К КОТОРЫМ БЫЛ ПОЛУЧЕН ДОСТУП С ПОМОЩЬЮ УСЛУГ.
- 4.2 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.
- 4.3 «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.