



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). Настоящие правила распространяются на следующие Продукты: «Альт Сервер Виртуализации», «Альт СП» Сервер с правом использования виртуализации.

1.3 Минорный номер версии: число после точки в номере версии (параметр VERSION_ID в выводе команды `cat /etc/os-release`).

1.4 Сертификат на сопровождение (техническую поддержку) (или Сертификат): документ, предоставляющий право Пользователю на получение сопровождения (Технической поддержки) в определенном объеме, в определенные сроки и на определенных условиях в соответствии с настоящими Правилами.

1.5 Пользователь: юридическое лицо, использующее Сертификат на Сопровождение (Техническую поддержку) Продуктов.

1.6 Портал сопровождения (технической поддержки): WEB-ресурс, на котором Пользователь создает Запросы на сопровождение (техническую поддержку).

1.7 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.

1.8 Запрос: (а) обращение Пользователя в Службу сопровождения, содержащее описание проблемы (сбоя), связанного с Продуктом;
(б) обращение в Службу сопровождения за консультацией по настройке Продукта.

1.9 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 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.

3.2 Срок действия Сертификата исчисляется с даты активации Сертификата. Сертификат активируется с даты первого запроса или с даты автоматической активации, указанной в Сертификате или прилагаемом информационном листе, – в зависимости от того, что наступит раньше.

3.3 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.

3.4 Пользователь может использовать свое право на Сопровождение (Техническую поддержку) по Сертификату исключительно в отношении Продуктов, используемых на основании действующего лицензионного договора.

3.5 «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 (поддержки)		
	БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТ- НЫЙ	РАСПИРЕН- НЫЙ
Количество Запросов	Без ограниче- ний	Без ограничений	Без ограниче- ний
Переход на очередной минорный номер версии Продукта	Да	Да	Да
Доступ к "Справочному центру" ¹	Да	Да	Да
Доступ к BugTracker (система отслеживания ошибок) ²	Да	Да	Да
Доступ к информационному порталу о закрытии уязвимостей ³	Да	Да	Да
Доступ к обновлениям Продукта ⁴ (в том числе к обновлениям по безопасности)	Да	Да	Да
Каналы приема Запросов	Портал сопровожден ия	Портал сопровожде- ния. Телефон для запросов с приоритетом 1 и 2.	Портал сопровожде- ния, телефон.
Время приема Запросов	24x7	24x7	24x7
Время решения Запросов	9:00-19:00 (МСК) в рабочие дни	9:00-19:00 (МСК) в рабочие дни	9:00-19:00 (МСК) в рабочие дни; 24x7 – для запросов с приоритетом 1 и 2
Предоставление рецептов How To по отдельным сценариям использования	Да	Да	Да
Консультирование по выбору типа установки ⁵ (KVM, PVE, OpenNebula, контейнеризация)	Да	Да	Да
Консультации по обновлениям продукта	Да	Да	Да
Консультации по установке и настройке	Нет	Да	Да
Анализ совместимости оборудования, при наличии технической возможности	Нет	Да	Да

1 wiki.altlinux.org

2 bugzilla.altlinux.org

3 cve.basealt.ru

4 Через репозиторий Продукта

5 Для продукта «Альт Сервер Виртуализации»

Решение вопросов, связанных с совместимостью оборудования, при наличии технической возможности	Нет	Да	Да
Моделирование проблемных ситуаций на тестовом стенде, при наличии технической возможности	Нет	Да	Да
Удаленное подключение к системе пользователя для решения запроса ⁶	Нет	Да	Да
Помощь в миграции физических и виртуальных серверов на платформу виртуализации	Нет	Нет	Да
Помощь по восстановлению функциональности платформы виртуализации после сбоев	Нет	Нет	Да
Консультации по проектированию инфраструктуры в части использования Продукта ⁷	Нет	Нет	Да
Прием сообщений об ошибках ⁸	Да	Да	Да
Исправление ошибок в Продукте ⁹	Нет ¹⁰	Да	Да
Выделенный менеджер	Нет	Нет	Да
Включение пакетов ПО в репозиторий Продукта по инициативе Пользователя (по согласованию с «Базальт СПО») при наличии технической возможности	Нет	Нет	Да

4.2 Дополнительные условия:

4.2.1. В сопровождение (техническую поддержку) не включается:

- а) Работы по проектированию инфраструктуры и внедрению решений. Заказчик производит внедрение (интеграцию) самостоятельно или с привлечением сторонней компании-интегратора.
- б) Перевод интерфейса и документации приложений на русский

⁶ Служба сопровождения проводит анализ проблемы и выдает рекомендации Пользователю. Пользователь самостоятельно вносит изменения в свою систему. Способ удаленного подключения определяется по согласованию.

⁷ Консультации не включают в себя подготовку проектной документации.

⁸ Если Пользователь сообщает об ошибке в пакете, не входящем в Продукт, для которого осуществляется сопровождение, то сообщение об ошибке принимается, но консультаций по пакету, как правило, не предоставляется.

⁹ «Базальт СПО» с учетом приоритета Запроса проводит анализ возможности исправления ошибки и сообщает Пользователю возможные сроки исправления ошибки.

¹⁰ Служба сопровождения или Пользователь регистрирует ошибку в <https://bugzilla.altlinux.org/> Исправление ошибки производится в соответствии с общими планами развития продукта.

язык;

с) Консультации по разработке ПО.

4.2.2. При необходимости Служба сопровождения имеет право запросить Пользователя воспроизвести проблему на стенде и предоставить к нему удаленный доступ.

4.2.3. Служба сопровождения имеет право отклонить запрос, если:

- Пользователь самостоятельно модифицировал пакеты ПО, входящие в дистрибутив и/или репозиторий «Альт», и использует их в Продукте;
- Проблемы связаны с используемыми Пользователем каналами связи;
- Запрос касается продукта, срок поддержки которого 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	4	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

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, ВЫЗАННЫЙ ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ УСЛУГ, СОДЕРЖИМЫМ 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.