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 в объеме пакетной базы соответствующего дистрибутива[1]: «Альт Виртуализация», «Альт СП» Сервер с правом использования виртуализации, «Альт СП» Сервер с правом использования гипервизора, «Альт СП» Сервер с правом использования контейнеризации.

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, государственный, муниципальный орган или иной хозяйствующий субъект, использующий 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).

1 Пакетная база дистрибутива определяется iso-образом, доступным для загрузки из соответствующего раздела официального сайта Вендора.

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) в зависимости от Продукта и Уровня сопровождения:

Параметры	**Продукт**	**Уровень сопровождения (поддержки)**		
		БАЗОВЫЙ	**СТАНДАРТНЫЙ**	**РАСШИРЕННЫЙ**
Количество Запросов[2]	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений

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

Параметры	Продукт	Уровень сопровождения (поддержки)		
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
Переход на очередной минорный релиз Продукта	Без ограничений	Да	Да	Да
Переход на очередной мажорный релиз Продукта	Без ограничений	Нет	Нет	Да
Доступ к "Справочному центру"[3]	Без ограничений	Да	Да	Да
Доступ к BugTracker (система отслеживания ошибок)[4]	«Альт Виртуализация»	Да	Да	Да
Доступ к информационному порталу о закрытии уязвимостей[5]	Без ограничений	Да	Да	Да
Доступ к обновлениям Продукта[6] (в том числе к обновлениям по безопасности)	Без ограничений	Да	Да	Да
Каналы приема Запросов	Без ограничений	Портал сопровож-дения	Портал сопровождения. Телефон для запросов с приоритетом 1 и 2	Портал сопровождения, телефон
Время приема Запросов	Без ограничений	24x7	24x7	24x7
Время решения Запросов	Без ограничений	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	Без ограничений	Да	Да	Да
Консультирование по выбору типа установки (KVM, PVE, OpenNebula, контейнеризация)	«Альт Виртуализация»	Да	Да	Да
Консультирование по выбору и типу установки защищенной виртуализации	«Альт СП» Сервер с правом использования виртуализации, «Альт СП» Сервер с правом использования гипервизора	Да	Да	Да
Консультации по установке и базовой настройке хостовой ОС	Без ограничений	Да	Да	Да
Консультации по установке и настройке системы управления виртуализацией	Без ограничений	Нет	Да	Да
Консультации по организации хранения данных (выбор типа хранилищ и ФС, развертывание, репликация и т.п.)	Без ограничений	Нет	Да	Да
Помощь в развертывании и настройке хранилищ, в устранении ошибок	Без ограничений	Нет	Нет	Да
Консультация по установке и настройке	«Альт	Нет	Да	Да

3 wiki.altlinux.org

4 bugzilla.altlinux.org, Для «Альт СП» Сервер с правом использования виртуализации, «Альт СП» Сервер с правом использования гипервизора, «Альт СП» Сервер с правом использования контейнеризации все сообщения об ошибках следует направлять в техподдержку.

5 cve.basealt.ru

6 Через репозиторий Продукта.

Параметры	Продукт	Уровень сопровождения (поддержки)		
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
системы VDI (совместно с PVE или ONE)[7]	Виртуализация»			
Консультация по установке и настройке системы VDI (совместно с PVE)[8]	«Альт СП» Сервер с правом использования виртуализации	Нет	Да	Да
Консультации по установке дополнительного ПО из списка совместимого ПО	Без ограничений	Нет	Да	Да
Консультации по обновлениям продукта и отдельных его компонент	Без ограничений	Да	Да	Да
Консультации по установке и настройке системы управления Kubernetes (в том числе в root-less режиме)	«Альт СП» Сервер с правом использования виртуализации, «Альт СП» Сервер с правом использования контейнеризации	Да	Да	Да
Консультации по установке и настройке Podman и его компонент (настройка политик, создание сервиса регистратора и подписей, работа в rootless-режиме)	«Альт СП» Сервер с правом использования виртуализации, «Альт СП» Сервер с правом использования контейнеризации	Да	Да	Да
Помощь в развертывании, подключении к платформе управления контейнерами и настройке хранилищ, в устранении ошибок	«Альт СП» Сервер с правом использования виртуализации, «Альт СП» Сервер с правом использования контейнеризации	Нет	Да	Да
Консультация по настройке отказоустойчивости	Без ограничений	Нет	Да	Да
Доступ к реестру контейнеров registry.altlinux.org и закрытым репозиториям[9]	«Альт СП» Сервер с правом использования виртуализации, «Альт СП» Сервер с правом использования контейнеризации	Да	Да	Да
Консультации по использованию реестра контейнеров registry.altlinux.org	«Альт СП» Сервер с правом использования виртуализации, «Альт СП» Сервер с	Да	Да	Да

7 Предполагается у Пользователя наличие лицензии на продукт «Альт Сервер».
8 Предполагается у Пользователя наличие лицензии на продукт «Альт СП» Сервер без права использования виртуализации для разворачивания брокера VDI и СУБД.
9 Образы для «Альт СП».

Параметры	Продукт	Уровень сопровождения (поддержки)		
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
	правом использования контейнеризации			
Консультации по установке и настройке и интеграции дополнительных инфраструктурных систем (мониторинга, управления конфигурациями, резервного копирования и т.п.)	Без ограничений	Нет	Да	Да
Анализ совместимости оборудования, при наличии технической возможности	Без ограничений	Нет	Да	Да
Решение вопросов, связанных с совместимостью оборудования, при наличии технической возможности	Без ограничений	Нет	Да	Да
Моделирование проблемных ситуаций на тестовом стенде, при наличии технической возможности	Без ограничений	Нет	Да	Да
Удаленное подключение к системе пользователя для решения запроса[10]	Без ограничений	Нет	Да	Да
Консультация и помощь в миграции физических и виртуальных серверов на платформу виртуализации[11]	Без ограничений	Нет	Нет	Да
Помощь по восстановлению работоспособности платформы виртуализации после сбоев	«Альт СП» Сервер с правом использования виртуализации, «Альт СП» Сервер с правом использования гипервизора	Нет	Нет	Да
Помощь по восстановлению работоспособности платформы управления контейнерами после сбоев	«Альт СП» Сервер с правом использования виртуализации, «Альт СП» Сервер с правом использования контейнеризации	Нет	Нет	Да
Консультации по проектированию инфраструктуры в части использования Продукта[12]	Без ограничений	Нет	Нет	Да
Анализ пользовательской конфигурации Продукта с предоставлением рекомендаций по повышению производительности, отказоустойчивости, соответствию стандартам информационной безопасности[13].	Без ограничений	Нет	Нет	Да

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

11 При наличии технической возможности.

12 Консультации не включают в себя подготовку проектной документации.

13 Не включает в себя анализ сетевой и иной ИТ-инфраструктуры Пользователя помимо Продукта.

Параметры	Продукт	Уровень сопровождения (поддержки)		
		БАЗОВЫЙ	**СТАНДАРТНЫЙ**	**РАСШИРЕННЫЙ**
Прием сообщений об ошибках[14]	Без ограничений	Да	Да	Да
Исправление ошибок в Продукте[15]	Без ограничений	Нет[16]	Да	Да
Выделенный специалист службы[17] сопровождения	Без ограничений	Нет	Нет	Да
Включение пакетов ПО в репозиторий Продукта по инициативе Пользователя (по согласованию с «Базальт СПО») при наличии технической возможности	Без ограничений	Нет	Нет	Да

4.2 Дополнительные условия:

4.2.1 Сопровождение (техническая поддержка) распространяется на Продукт (с учетом ограничений пункта 1.2), в том числе, в составе комплексного ИТ-решения, но не распространяется на собственно ИТ-решение Пользователя.

4.2.2 В сопровождение (техническую поддержку) не включается:

a) Работы по проектированию инфраструктуры и внедрению решений. Заказчик производит внедрение (интеграцию) самостоятельно или с привлечением сторонней компании-интегратора.

b) Перевод интерфейса и документации приложений на русский язык;

c) Консультации по разработке ПО.

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

4.2.4 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.

14 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.

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

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

17 Взаимодействие с выделенным специалистом службы сопровождения осуществляется по каналам связи и регламенту, указанным в настоящих правилах технической поддержки.

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.

5.3 В процессе обработки запроса Служба сопровождения может изменить приоритет запроса, если Пользователю было предоставлено обходное решение.

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 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.