Правила предоставления услуг по сопровождению (техподдержке) программного обеспечения «Альт Сервер Виртуализации», ОС «Альт 8 СП Сервер с правом использования виртуализации»

1. Термины и определения

1.1 **Сопровождение (Техническая поддержка) (или, Услуги)**: 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 сопровождения(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.

© ООО «Базальт СПО»

4. Объем и параметры Сопровождения (технической поддержки)

4.1 Объем Сопровождения (технической поддержки)[1]

Параметры	Уровень сопровождения (поддержки)		
	БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТ-НЫЙ	РАСШИРЕН-НЫЙ
Объем часов сопровождения (технической поддержки) [часов/ноду в год], с учетом пунктов 4.2.1 и 4.2.2.	Безлимит-но	20	Безлимитно
Обновления безопасности	+	+	+
Доступ к "Справочному центру"	+	+	+
Доступ к системе отслеживания ошибок (Bug tracker)	+	+	+
Предоставление рецептов HowTo по отдельным сценариям использования	+	+	+
Консультирование по выбору режима установки[2] (KVM, PVE, OpenNebula, контейнеризация)	+	+	+
Доступ к минорным версиям и обновлениям	+	+	+
Консультации по установке и настройке	-	+	+
Анализ совместимости оборудования, при наличии технической возможности	-	+	+
Решение вопросов, связанных с совместимостью оборудования, при наличии технической возможности	-	+	+
Моделирование проблемных ситуаций на тестовом стенде, при наличии технической возможности	-	+	+
Удаленное подключение к системе пользователя для решения запроса	-	-	+
Помощь в миграции физических и виртуальных серверов на платформу виртуализации	-	-	+
Помощь по восстановлению функциональности платформы виртуализации после сбоев	-	-	+
Каналы приема запросов	Web-портал	Web-портал	Web-портал, телефон
Выделенный менеджер	-	-	+
Время обработки запросов	-	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Круглосуточн о

1 Указан на одну ноду.
2 Для продукта «Альт Сервер Виртуализации».

© ООО «Базальт СПО»

4.2 Дополнительные условия:

4.2.1 В объем часов сопровождения (технической поддержки) не включается время, затраченное на получение информации о проблеме, на передачу запроса на 2 линию, на ожидание дополнительной информации и другие трудозатраты 1 линии Службы сопровождения (техподдержки).

4.2.2 В объем часов сопровождения (технической поддержки) включается только время непосредственной работы 2 и 3 линии Службы сопровождения (техподдержки). В Личном кабинете на Портале сопровождения Пользователю предоставляется полная информация о времени, затраченном на исполнение Запроса.

4.2.3 Служба сопровождения не предоставляет консультации в отношении проектирования инфраструктуры и внедрения решений. Заказчик производит внедрение (интеграцию) самостоятельно или с привлечением сторонней компании-интегратора;

4.2.4 При возникновении сбоя в работающем решении Пользователь вместе с описанием сбоя (проблемы) передает информацию, необходимую для воспроизведения проблемы;

4.2.5 При необходимости Служба сопровождения запрашивает дополнительную информацию о конфигурации программного обеспечения, оборудования, сети и др.

4.2.6 Служба сопровождения не производит изменений на рабочей системе Пользователя;

4.2.7 В сопровождение (техническую поддержку) не включается перевод интерфейса и документации приложений на русский язык;

4.3 Время реакции (рабочее время) :

	Уровень сопровождения		
Уровень критичности	**Базовый**	**Стандартный**	**Расширен-ный**
Уровень 1 Критическая ошибка	-	8 часов	4 часа
Уровень 2 Значительная ошибка	-	24 часа	12 часов
Уровень 3 Незначительная ошибка	-	5 дней	3 дня
Уровень 4 Консультации	-	8 часов	8 часов
Уровень 5 Пожелание (доработка)	-	Разумный срок	Разумный срок

© ООО «Базальт СПО»

5. Уровни критичности Запросов

5.1 Уровень критичности Запроса определяется специалистом Службы сопровождения на основании полученной от Пользователя информации следующим образом:

Уровень критичности	Описание
Уровень 1 Критическая ошибка	Ошибка, при которой программный продукт не работоспособен.
Уровень 2 Значительная ошибка	Ошибка, при которой сопровождаемый (поддерживаемый) программный продукт в целом работоспособен. Но при этом одна (или несколько) из функций продукта не выполняется или выполняются с ограничениями, которые не позволяют использовать её по назначению.
Уровень 3 Незначительная ошибка	Ошибка, при которой сопровождаемый (поддерживаемый) программный продукт в целом работоспособен. Но при этом одна (или несколько) из его функций полностью не выполняется или выполняются с ограничениями, при этом для такой функции существует путь получения аналогичного результата другим способом.
Уровень 4 Консультации	Ситуация, при которой сопровождаемый (поддерживаемый) программный продукт выполняет свои документированные функции, но у пользователя есть вопросы по эксплуатации программного обеспечения.
Уровень 5 Пожелание (доработка)	Пользователь высказывает разумные предложения по улучшению потребительских качеств сопровождаемого (поддерживаемого) программного обеспечения или описывает отклонения от общепринятых стандартов.

5.2 В случае если информации для установки Уровня критичности недостаточно, Запросу присваивается Уровень критичности 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 ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ 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 (технической поддержки) за 30 календарных дней до вступления изменений в силу. Продолжение использования Услуг означает согласие Пользователя с новой редакцией Правил.

© ООО «Базальт СПО»