



Правила сопровождения (Технической поддержки) для «Альт Платформы»

1. Термины, определения и сокращения

1.1 Сопровождение (Техническая поддержка, техподдержка): услуги по сопровождению программного обеспечения (Продукта), в том числе: консультации по установке, настройке Продукта, предоставление обновлений и иные действия, предусмотренные в настоящих Правилах.

1.2 Продукт (или «Альт Платформа»): программное обеспечение, указанное в Сертификате на сопровождение (техподдержку). Настоящие правила распространяются на Продукт «Альт Платформа» в составе:

1.2.1 Репозиторий «Альт Платформы» – основан на стабильном ветке репозитория «Сизиф».

1.2.2 Серверная ОС ALT Platform Builder.

1.3 Пользователь: юридическое лицо, использующее Сертификат на Сопровождение (Техническую поддержку) Продукта.

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

1.5 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.

1.6 Запрос:

(а) обращение Пользователя в Службу сопровождения, содержащее описание проблемы (сбоя), связанного с Продуктом;

(б) обращение в Службу сопровождения за консультацией по настройке Продукта.

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

1.8 **ALT Platform Builder:** серверная ОС, включающая в себя инструментарий «Альт Платформы» в составе:

- 1.8.1 alterator-mirror – сервис для создания локальной копии «Альт Платформы».
- 1.8.2 hasher – инструмент для воспроизводимой сборки пакетов в изолированном окружении.
- 1.8.3 gear – инструмент для создания пакетов RPM из git-репозитория.
- 1.8.4 набор утилит mkimage и mkimage-profiles для сборки дистрибутивных образов.

2. Порядок приобретения Сопровождения (Технической поддержки)

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

2.2 При приобретении Сертификатов Пользователь может указать дату начала действия для каждого Сертификата, но не более трех месяцев с даты выпуска Сертификата. По умолчанию Сертификат начинает действовать с даты передаточного документа.

3. Порядок получения Сопровождения (Технической поддержки) по Сертификату

3.1 Дата активации сертификата определяется пунктом 2 и указывается в 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 Пользователь может использовать свое право на Сопровождение (Техническую поддержку) по оплаченному Сертификату исключительно в отношении указанного в Сертификате Продукта.

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

3.5 Для создания Запросов и взаимодействия со Службой поддержки используется Личный кабинет Пользователя. Пользователь обязан соблюдать правила работы в Личном кабинете (доступны из Личного кабинета, раздел «Обзор»).

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».

3.7 Взаимодействие Пользователя со Службой сопровождения ведется на русском языке.

4. Объем сопровождения (технической поддержки)

4.1 Общие параметры:

Параметры	Уровень сопровождения (поддержки)		
	БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
Количество Запросов ¹	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Каналы приема Запросов	Портал сопровождения	Портал сопровождения. Телефон для запросов с приоритетом 1 и 2.	Портал сопровождения, 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

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

Параметры	Уровень сопровождения (поддержки)		
	БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
Доступ к «Справочному центру» ²	Да	Да	Да
Доступ к BugTracker (система отслеживания ошибок) ³	Да	Да	Да
Доступ к информационному portalу о закрытии уязвимостей ⁴	Да	Да	Да
Обновления Продукта ⁵ (в том числе, обновления по безопасности) в рамках текущей версии Продукта	Да	Да	Да
Прием сообщений об ошибках	Да	Да	Да
Исправление ошибок в Продукте ⁶	Нет ⁷	Да	Да
Консультации по установке программного обеспечения сторонних производителей, не входящего в репозиторий ⁸	Нет	Да	Да
Воспроизведение проблемы на стенде Службы сопровождения при наличии технической возможности ⁹	Нет	Да	Да
Удаленное подключение к рабочей системе Пользователя для анализа проблемы ¹⁰	Нет	Нет	Да

² wiki.altlinux.org

³ bugzilla.altlinux.org

⁴ errata.basealt.space, cve.basealt.ru

⁵ Через репозиторий Продукта

⁶ «Базальт СПО» с учетом приоритета Запроса проводит анализ возможности исправления ошибки и сообщает Пользователю возможные сроки исправления ошибки.

⁷ Служба сопровождения или Пользователь регистрирует ошибку в <https://bugzilla.altlinux.org/>. Исправление ошибки производится в соответствии с общими планами развития Продукта.

⁸ Относится к продуктам, для которых информация о совместимости опубликована (<https://www.basealt.ru/product-compatibility>).

⁹ Клиент предоставляет инструкции, достаточные для воспроизведения проблемы на стенде.

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

4.2 Инструментарий «Альт Платформы»:

Параметры	Уровень сопровождения (поддержки)		
	БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫ Й	РАСШИРЕНН ЫЙ
Консультации по развертыванию «Альт Платформы» (установка ALT Platform Builder, установка и обновление зеркала репозитория «Альт Платформы»)	+	+	+
Консультации по созданию собственного совместимого дополнительного репозитория из готовых RPM-пакетов, собранных сторонними средствами	-	+	+
Консультации по самостоятельной сборке пакетов в дополнительный репозиторий заказчика средствами ALT Platform Builder	-	+	+
Консультации по созданию образов дистрибутивов средствами ALT Platform Builder	-	-	+

4.3 Стабильный бранч:

Параметры	Уровень сопровождения (поддержки)		
	БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫ Й	РАСШИРЕНН ЫЙ
Обновления в стабильном бранче по безопасности	+	+	+
Консультации по порядку сопровождения Вендором репозитория «Альт Платформы»	+	+	+
Информирование о сроках выхода очередных версий «Альт Платформы»	+	+	+
Сборка стороннего пакета (при возможности как технической, так и лицензионной) и размещение его в репозитории «Альт Платформы» Вендора	-	-	+

4.4 Разработка ПО для ОС «Альт»:

Параметры	Уровень сопровождения (поддержки)		
	БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫ Й	РАСШИРЕНН ЫЙ
Консультации по созданию собственных публично доступных репозиториев ПО, совместимых с репозиторием «Альт Платформы»	+	+	+
Консультации по сборке собственных пакетов с адресом собственного репозитория и с включением этого пакета в репозитории Пользователя	+	+	+
Консультации по созданию описания приложений в формате appstream для помещения в Центр приложений (discover / gnome-software)	+	+	+
Консультации по самостоятельной сборке пакетов в формате, совместимом с репозиторием «Альт Платформы»	-	+	+
Помощь в сборке пакетов, в том числе с наличием проприетарных компонентов, в формате, совместимом с репозиторием «Альт Платформы»	-	+	+
Консультации по перепакровке пакетов, возможно, собранных третьей стороной, в формат, совместимый с репозиторием «Альт Платформы»	-	+	+

4.5 В сопровождение (техническую поддержку) не включаются:

а) Работы по проектированию инфраструктуры и внедрению решений;

- b) Перевод интерфейса и документации приложений;
- c) Консультации по разработке ПО, помимо указанных в данном разделе;
- d) Консультации по работоспособности дистрибутивов и/или прикладного ПО, созданных Пользователем на основе (посредством) «Альт Платформы».

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

4.7 Служба сопровождения по предварительной договоренности может подключиться к рабочей системе Пользователя для диагностики проблемы. Порядок доступа согласуется сторонами в рабочем порядке.

4.8 Служба сопровождения имеет право отклонить запрос, если :

Проблемы связаны с используемыми Пользователем каналами связи;

Запрос касается версии «Альт Платформы», срок поддержки которой завершен.

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

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

Для уровня «Базовый» требования ко времени реакции не предъявляются.

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 «БАЗАЛТ 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 «Базальт СПО» имеет право вносить изменения в настоящие Правила с предварительным уведомлением Пользователя о таких изменениях через Портал сопровождения за 30 календарных дней до вступления изменений в силу. Продолжение использования Услуг означает согласие Пользователя с новой редакцией Правил.