



Правила получения Технической поддержки по продуктам «Базальт СПО»

1. Термины и определения

- 1.1 **Техническая поддержка** : обеспечиваемые ООО «Базальт СПО» 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 техподдержку.
- 1.3 **Сертификат на техническую поддержку (или, Сертификат)**: документ, предоставляющий право Пользователю на получение Технической поддержки в определенном объеме, в определенные сроки и на определенных условиях в соответствии с настоящими Правилами.
- 1.4 **Пользователь**: лицо, использующее Сертификат на Техническую поддержку Продуктов.
- 1.5 **Портал технической поддержки**: WEB-ресурс, на котором Пользователь регистрирует Сертификаты на техническую поддержку, создает Запросы и отслеживает их статус.
- 1.6 **Уровень поддержки**: набор параметров Технической поддержки, включающий в себя перечень допустимых категорий вопросов, время и каналы приема заявок и другие, в соответствии с настоящими Правилами. Применяются три уровня: Базовая, Стандартная и Расширенная.
- 1.7 **Запрос**: (а) обращение Пользователя в Службу поддержки, содержащее описание проблемы (сбоя), связанного с Продуктами
(б) обращение в Службу поддержки за консультацией по настройке Продукта.

- 1.8 **Служба поддержки:** подразделения Базальт СПО (или действующие от его имени), обеспечивающие предоставление Технической поддержки.

2. Порядок приобретения Технической поддержки

- 2.1 Для приобретения Сертификата на Техническую поддержку нужно заполнить Заявку по соответствующей [форме](#) и выслать ее на адрес sales@basealt.ru

3. Порядок получения Технической поддержки по Сертификату

- 3.1 Пользователь регистрируется на Портале технической поддержки в соответствии с Сертификатом.
- 3.2 Пользователь активирует Сертификат на Портале технической поддержки.
- 3.3 С даты активации Сертификата и в течение его срока действия Пользователь имеет право создавать Запросы на Техническую поддержку в соответствии с Сертификатом и настоящими Правилами.
- 3.4 В случае если Сертификат не активирован в течение 90 (девяноста) календарных дней с даты приобретения, он считается активированным автоматически. Датой активации Сертификата в этом случае является 91 (девяносто первый) день с даты его приобретения.
- 3.5 При регистрации Сертификата на портале технической поддержки Пользователь должен предоставить полные и актуальные данные о своих представителях, а при их изменении обновлять информацию в течение 2 рабочих дней.
- 3.6 Пользователь может использовать свое право на Техническую поддержку по оплаченному Сертификату исключительно в отношении указанного в Сертификате числа экземпляров Продукта, названия Продукта, типа установки Продукта.
- 3.7 Пользователь может использовать свое право на Техническую поддержку по оплаченному Сертификату исключительно в отношении Продуктов, используемых на основании действующего лицензионного договора.
- 3.8 Базальт СПО имеет право привлекать к обеспечению Технической поддержки третьих лиц. Ответственность за любые действия третьих лиц перед Пользователем несет Базальт СПО.
- 3.9 Базальт СПО имеет право контролировать выполнение Пользователем пунктов 3.6, 3.7.

4. Объем и параметры технической поддержки

4.1 Объем технической поддержки

Параметры	Уровень поддержки		
	БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
Прием и регистрация запросов клиентов Заказчика по вопросам технической поддержки ПО	Да	Да	Да
Информирование клиентов Заказчика о статусе запросов	Да	Да	Да
Эскалация запросов Заказчику, требующих подключения компетенций его специалистов и разработчиков	Да	Да	Да
Консультации клиентов Заказчика по вопросам технической поддержки ПО	Да	Да	Да
Консультации клиентов Заказчика, решение запросов, связанных с работоспособностью ПО в рамках стандартного функционала, без внесения изменений в программный код ПО	Да	Да	Да
Ведение внутренней Базы знаний по технической поддержке ПО	Да	Да	Да
Модерирование портала самообслуживания Заказчика в части вопросов технической поддержки ПО, не касающихся изменений в программном коде ПО	Да	Да	Да
Контроль уровня сервиса оказываемых Услуг	Да	Да	Да
Количество Запросов	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Публикация обновлений ПО	Да	Да	Да

Каналы приема Запросов	Электронная почта, Портал техподдержки	Электронная почта, Портал техподдержки. Телефон для запросов с приоритетом 1 и 2.	Электронная почта, Портал техподдержки, телефон
Время приема и решения Запросов	9:00-19:00 в будние дни	9:00-19:00 в будние дни	9:00-19:00 в будние дни; 24×7 — для запросов с приоритетом 1 и 2
Вопросы по установке системы; Вопросы по настройке с использованием Alterator; Вопросы по обновлению системы; Вопросы по установке пакетов программ из дистрибутива АЛЪТ; Вопросы по фактической поддержке оборудования ¹ Прием сообщений об ошибках ² .	Да	Да	Да
Исправление ошибок в Продукте ³	Нет	Да	Да
Консультации по установке программного обеспечения сторонних производителей, не входящего в репозиторий ⁴	Нет	Нет	Да

¹ Клиент предоставляет спецификацию оборудования. Служба поддержки сообщает имеющуюся информацию о поддержке данного оборудования со стороны ОС. Исследование и анализ возможности поддержки оборудования, по которому информация отсутствует, – не гарантируется.

² Если пользователь сообщает об ошибке в пакете, не входящий в Продукт, на который действует поддержка, то сообщение об ошибке принимается, но консультаций по пакету, как правило, не предоставляется.

³ «Базальт СПО» с учетом приоритета Запроса проводит анализ возможности исправления ошибки и сообщает Пользователю возможные сроки исправления ошибки.

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

Вопросы по настройке параметров терминала ⁵ и специфические настройки рабочей станции для использования в качестве терминала;	Да	Да	Да
Консультации по включению Продукта в используемую среду виртуализации ⁶ ;	Нет	Да	Да
Анализ совместимости оборудования и поиск возможности его использовать с Продуктом ⁷	Нет	Нет	Да
Для Продуктов с сертификатом ФСТЭК:			
Анализ (по запросу Пользователя) сохранения условий сертификации при установке или обновлении ПО	Нет	Да	Да
Включение пакетов в дистрибутив по инициативе пользователя (по согласованию с Базальт СПО) с сохранением условий сертификации на продукт;	Нет	Нет	Да

4.2 Дополнительные условия:

- 4.2.1 Базальт СПО не предоставляет консультации в отношении проектирования инфраструктуры и внедрения решений. Заказчик производит внедрение (интеграцию) самостоятельно или с привлечением сторонней компании-интегратора;
- 4.2.2 При возникновении сбоя в работающем решении Пользователь вместе с описанием сбоя (проблемы) передает информацию, необходимую для воспроизведения проблемы;

⁵ Для типа установки «Терминал»

⁶ Для типа установки «Виртуальная»

⁷ Служба поддержки по запросу клиента проводит анализ возможности использовать оборудование, по возможности предлагает варианты настройки ОС для данной цели.

- 4.2.3 При необходимости Базальт СПО запрашивает дополнительную информацию о конфигурации программного обеспечения, оборудования, сети и др.
- 4.2.4 При необходимости, Базальт СПО имеет право запросить Пользователя воспроизвести проблему на стенде и предоставить к нему доступ. Пользователь самостоятельно или с привлечением сторонней компании-интегратора воспроизводит проблему на своем стенде и предоставляет к нему доступ для Базальт СПО;
- 4.2.5 Базальт СПО не производит работы на рабочей системе Пользователя;
- 4.2.6 В техническую поддержку не включается перевод интерфейса и документации приложений на русский язык;
- 4.2.7 В рамках технической поддержки Базальт СПО 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.

4.3 Время реакции в зависимости от Уровня поддержки и приоритета Запроса (в рабочих часах) :

Приоритет	Базовая (время реакции/решения, НЕ БОЛЕЕ, час, рабочее время)	Стандартная (время реакции/решения, НЕ БОЛЕЕ, час, рабочее время)	Расширенная (время реакции/решения, НЕ БОЛЕЕ, час, рабочее время)
1	8 / 8	1 / 4	1 / 2
2	8 / 16	4 / 8	2 / 4
3	16 / 32	8 / 16	4 / 8
4	24 / 48	16 / 24	8 / 16
5	32 / 64	24 / 32	16 / 24

5. Приоритеты Запросов

5.1 Приоритет Запроса определяется специалистом Службы поддержки на основании полученной от Пользователя информации следующим образом:

Номер приоритета	Характер проблемы
1	Полное прекращение работы системы и невозможность нормального функционирования ключевых бизнес-процессов клиента Заказчика
2	Часть программного обеспечения продолжает работать, но его недостаточно для продолжения нормального функционирования ключевых бизнес-процессов клиента Заказчика
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, пожелания.

5.2 В случае если информации для установки Приоритета недостаточно, Запросу присваивается Приоритет №5.

== = КОНЕЦ ДОКУМЕНТА == =