



Сервис Технической Поддержки

Описание

© 2003-2012, S-Terra CSP, all rights reserved

1. Термины и определения

- 1.1. **Продукт** - ПО или ПАК производства Компании
- 1.2. **ПО** – программное обеспечение
- 1.3. **ПАК** – программно-аппаратный комплекс
- 1.4. **ОС** – операционная система
- 1.5. **СКЗИ** – средства криптографической защиты информации
- 1.6. **Сервис Технической Поддержки (Поддержка)** – деятельность Компании по предоставлению услуг, в объеме данного документа.
- 1.7. **Служба Технической Поддержки (Служба)** – подразделение Компании, которое обеспечивает Поддержку со стороны Компании.
- 1.8. **Пользователь Поддержки (Пользователь)** – физическое или юридическое лицо, указанное в Лицензии на использование Продукта или его полномочный представитель.
- 1.9. **Инцидент** – зафиксированный Пользователем случай отклонения функциональности Продукта от норм, заявленных в пользовательской документации и технических стандартах.
- 1.10. **Проблема** – отклонение функциональности Продукта от норм, заявленных в пользовательской документации и технических стандартах, являющееся причиной Инцидентов
- 1.11. **Запрос** – Проблема или вопрос Пользователя, зафиксированный в Службе.
- 1.12. **Сайт Службы** – онлайн-овая система учета и управления Запросами пользователей.
- 1.13. **Сценарий Типового Применения (Сценарии)** – описание способа применения Продуктов, разработанного и прошедшего тестирование в тестовой лаборатории Компании

2. Цели Сервиса Технической Поддержки

- 2.1. Целями Сервиса Технической Поддержки являются:
 - 2.1.1. Сокращение затрат Пользователя при встраивании и использовании Продуктов в инфраструктуре Пользователя.
 - 2.1.2. Оказание помощи в решении Проблем, возникающих у Пользователя при использовании Продуктов.
 - 2.1.3. Оказание помощи в освоении Пользователем Продуктов.
 - 2.1.4. Сбор и классификация требований, замечаний и пожеланий Пользователей к Продуктам, сценариям их использования, областям применения для удовлетворения меняющихся потребностей рынка.

3. Услуги, оказываемые в рамках Сервиса Технической Поддержки

- 3.1. Оказание Пользователям помощи по следующим направлениям:
 - 3.1.1. Предоставление инструкций и консультирование по установке Продуктов.
 - 3.1.2. Предоставление инструкций и консультирование по настройке Продуктов.
 - 3.1.3. Предоставление инструкций и консультации по процедурам обновления ПО.
 - 3.1.4. Предоставление инструкций и консультирование по восстановлению ПАК после фатальных сбоев ПО, включая предоставление консультаций по организации стенда для восстановления ПАК после фатальных сбоев ПО.
 - 3.1.5. Предоставление Пользователю технической информации по функциональности Продуктов, в рамках пользовательской документации.
 - 3.1.6. Анализ Проблем, выявленных в процессе эксплуатации Продуктов и выработка рекомендаций по их устранению, в рамках Сценариев или их сочетаний.
 - 3.1.7. Оказание консультаций по использованию Сценариев.
 - 3.1.8. Консультации по возможностям ОС, использующихся в ПАК.
 - 3.1.9. Разработка Сценариев, по результатам обработки Запросов Пользователей без обязательств по времени реализации.
 - 3.1.10. Разработка решений по расширению функциональности ПАК, в том числе, с использованием продуктов сторонних производителей без обязательств по времени реализации.
 - 3.1.11. Разработка предложений по альтернативной настройке и применению (workaround) и/или предоставление исправлений (патчей), устраняющих выявленную Проблему.
 - 3.1.12. Предоставление доступа к Базе Знаний по Продуктам, в персональном разделе Сайта Службы.
 - 3.1.13. Предоставление доступа к инструментам, позволяющим автоматизировать создание настроек ПАК при реализации Сценариев.
 - 3.1.14. Предоставление доступа к дополнительным Сценариям.

4. Ограничения

- 4.1. Служба осуществляет вторую линию Поддержки Продуктов и управления Проблемами, связанными с настройкой и эксплуатацией Продуктов. Первая линия Поддержки конечных пользователей: управление Инцидентами, поддержка решений и т.п. возлагается на Партнера.
- 4.2. Все перечисленные в п. 3 услуги предоставляются Пользователям при условии оплаченной Поддержки.
- 4.3. Запросы в Службу Технической Поддержки по лицензиям, у которых не оплачен Сервис Технической Поддержки, обрабатываются с минимальным приоритетом (Уровень 4).
- 4.4. Обновления ПО предоставляются только при условии оплаты Поддержки.
- 4.5. Служба Поддержки не решает вопросы, связанные с невозможностью построения Пользователем системы, вызванные нарушением положений эксплуатационной документации или неспособностью Пользователя ее построить, а также другие интеграционные вопросы. Служба оставляет за собой возможность давать технические консультации по таким вопросам вне ответственности Компании.
- 4.6. Компания в лице службы поддержки не несёт ответственности за программное обеспечение других производителей. Служба оставляет за собой возможность давать технические консультации по вопросам использования стороннего ПО вне ответственности Компании.
- 4.7. Услуги, оказываемые в рамках Поддержки, не распространяются на продукты сторонних производителей, которые могут входить в состав комплектов (bundle) изделий, представленных в прайс-листе Компании.
- 4.8. При анализе материалов и выдаче рекомендаций, Служба исходит из предположения, что настройка ведется в локальной системной консоли устройства.

5. Классификация Запросов по уровню важности

- 5.1. **Уровень 1. «Критичная важность»:** Продукт не выполняет основные функции безопасности - шифрование трафика и/или контроль доступа, что приводит к нарушению безопасности деловых операций Пользователя. Компания и Пользователь готовы выделить необходимые ресурсы и в срочном порядке работать над разрешением Проблемы.
- 5.2. **Уровень 2. «Высокая важность»:** Неадекватное функционирование Продукта приводит к ухудшению работоспособности сети Пользователя и простоем в проведении деловых операций Пользователя. Компания и Пользователь выделяют и резервируют ресурсы необходимые для решения Проблемы.
- 5.3. **Уровень 3. «Средняя важность»:** Проблемы, связанные с эксплуатацией Продукта, незначительно влияют на деловые операции Пользователя.
- 5.4. **Уровень 4. «Низкая важность»:** Пользователю нужна информация о возможностях Продуктов или помощь по их установке или настройке. Отрицательное влияние на деловые операции Пользователя отсутствует.

6. Порядок оказания услуг

- 6.1. Регистрация Пользователей
 - 6.1.1. Для получения возможности размещать Запросы необходимо пройти регистрацию Пользователя, в результате которой Пользователь получит доступ к персональному разделу на Сайте Службы, содержащей историю обработки всех размещённых Пользователем Запросов и сопроводительные материалы.
 - 6.1.2. Для регистрации Пользователя необходимо отправить письмо на адрес Службы (support@s-terra.com). В письме следует указать:
 - 6.1.2.1. Фамилию Имя Отчество
 - 6.1.2.2. Название организации
 - 6.1.2.3. Занимаемую должность
 - 6.1.2.4. Контактный телефон
 - 6.1.2.5. Номер лицензии на использование хотя бы одного Продукта (Продуктов) Компании
 - 6.1.3. Пользователь получает в ответ пароль для доступа. В качестве логина Пользователь использует адрес электронной почты, с которого было отправлено письмо на регистрацию Пользователя.
- 6.2. Обработка Запросов
 - 6.2.1. Служба принимает и регистрирует на Сайте Службы все Запросы зарегистрированных Пользователей. При оформлении Запроса следует указать:
 - 6.2.1.1. Имя и фамилию.
 - 6.2.1.2. Версию и наименование Продукта.
 - 6.2.1.3. Номер лицензии Продукта (Продуктов), при эксплуатации которых наблюдается Проблема.
 - 6.2.1.4. Производителя и версию СКЗИ.
 - 6.2.1.5. Операционную систему.
 - 6.2.1.6. Описание Проблемы и последовательность действий, приводящих к ее появлению.

- 6.2.2. После получения этой информации Запрос классифицируется по уровню важности, дальнейшая обработка производится согласно присвоенному уровню. Уровень важности, присвоенный Запросу, отображается в персональном разделе Пользователя на Сайте Службы и дублируется по электронной почте.
- 6.2.3. Служба сообщает Пользователю регистрационный номер Запроса по электронной почте.
- 6.2.4. Вся переписка хранится в персональном разделе Пользователя на Сайте Службы. Копии ответов Службы отправляются Пользователю по электронной почте. Обеспечение успешного прохождения писем Службы через spam-фильтры Пользователя лежит в сфере ответственности Пользователя.
- 6.2.5. Служба анализирует описание Проблемы и передает Пользователю рекомендации по разрешению Проблемы или сообщает предполагаемые сроки разрешения Проблемы.
- 6.2.6. При необходимости Служба запрашивает у Пользователя: дополнительную информацию об окружении, в котором проявляется Проблема, актуальные конфигурации устройств, копии событийных протоколов, версию Продукта, ПО и версию СКЗИ, ОС, под управлением которой работает проблемное устройство, топологическую схему сети, в которой установлен Продукт.
- 6.2.7. В случае невозможности самостоятельного обновления ПО на аппаратных платформах Пользователем, возможен вариант выполнения обновления силами Компании. В этом случае аппаратная платформа доставляется в офис Компании силами Пользователя.
- 6.2.8. Результаты разрешения Проблемы передаются Пользователю в виде:
 - 6.2.8.1. Описания технических настроек и реконфигурации системы.
 - 6.2.8.2. Обновления программного обеспечения.
 - 6.2.8.3. Ссылок на разделы пользовательской документации.
 - 6.2.8.4. Предоставления исправления программного обеспечения. В случае, если Проблема, с которой столкнулся Пользователь, уже решена в обновлении и такое обновление для него технически применимо, то Пользователь получает рекомендацию провести соответствующее обновление.
- 6.3. Время реакции Службы, в рамках режима п.7.1:
 - 6.3.1. на Запросы с уровнем важности 1 и 2 - 2 часа,
 - 6.3.2. на Запросы с уровнем важности 3 – 1 день,
 - 6.3.3. на Запросы с уровнем важности 4 – 3 дня.
- 6.4. В случае выявления факта неработоспособности Продукта по причине установки Пользователем в ПАК дополнительного оборудования или программного обеспечения без согласования с Компанией, то техническая поддержка этого экземпляра Продукта прекращается. Номер лицензии на Продукт и причина прекращения технической поддержки сообщается Пользователю.
- 6.5. Если по Запросу в течение одной недели с момента отправки рекомендаций от Пользователя не поступает никаких отзывов, статус Запроса автоматически меняется на «Заморожен». Пользователю об этом отсылается уведомление. У Пользователя есть возможность возобновить переписку в рамках этого же Запроса, отправив сообщение, в рамках данного Запроса из персонального раздела или отослав письмо в адрес Службы, указав в заголовке письма идентификатор Запроса.

7. Каналы и доступность сервиса

- 7.1. Поддержка обрабатывает Запросы в течение 9-ти часов (с 9 до 18 по Московскому времени) в рабочие дни при пятидневной рабочей неделе.
- 7.2. Служба обеспечивает 90%-ную доступность Поддержки. Это означает, что в среднем время реакции может быть превышено не более, чем на один из десяти Запросов.
- 7.3. Служба принимает Запросы по следующим каналам связи:
 - 7.3.1. Персональный раздел на Сайте Службы (приём Запросов и дополнительной информации круглосуточно)
 - 7.3.2. Электронная почта (приём запросов и дополнительной информации круглосуточно)
 - 7.3.3. Телефон. Для решения Проблемы могут потребоваться дополнительные материалы: тексты конфигураций, копии событийных протоколов и т.п. Дополнительные материалы должны направляться в Службу по электронной почте или через Сайт Службы.
 - 7.3.4. Факс с подтверждением по телефону.

8. Координаты Службы Поддержки

- 8.1. Сайт Службы Поддержки: <https://support.s-terra.com>
- 8.2. Адрес электронной почты: support@s-terra.com
- 8.3. Телефон: +7 (499) 940-90-71