

Факел. Техническая поддержка. Условия предоставления.

Условия обслуживания программных и программно-аппаратных версий Факела регламентируют порядок действий, сроки и иные аспекты, связанные с осуществлением услуги «Техническая поддержка» (далее – техническая поддержка, ТП).

1. Общие положения

Услуга «Техническая поддержка» предоставляется Пользователям лицензионного программного обеспечения в поддерживаемых виртуальных и аппаратных платформах Факела. Порядок и способы обращения за услугой «Техническая поддержка» определяются исходя из уровня приобретенного Пользователем пакета технической поддержки.

2. Термины и определения

Производитель – организация, выпускающая Продукт, имеющая возможность вносить в Продукт изменения для исправлений и улучшения технических характеристик Продукта, оказывающая услугу технической поддержки для Пользователя и Партнера.

Пользователь – организация, конечный пользователь Продукта использующая Продукт по его прямому назначению с соблюдением всех условий использования продукта.

Партнер – организация, использующая Продукт для внедрения в инфраструктуре Пользователя, обеспечивающая Пользователю предоставление экспертизы, подтвержденной Производителем.

Обращение – сообщение Производителю о невозможности использования Продукта из-за наличия в Продукте технических дефектов. Может быть передано Производителю представителем Партнера или Пользователя по каналам связи, доступным для приобретённого Пользователем уровня технической поддержки.

Продукт – программный / программно-аппаратный объект, реализующий, заявленные Производителем функции, созданный Производителем и легально приобретенный Пользователем для использования по прямому назначению.

Инцидент – незапланированное прерывание, снижение качества выполняемых Продуктом функций в инфраструктуре Пользователя, которые еще не повлияли на бизнес-процессы Пользователя.

Критичный инцидент – инцидент, который приводит к полной остановке функционирования инфраструктуры обеспечения непрерывности бизнес-процессов Пользователя.

Существенный инцидент – инцидент, который существенно сказывается на функционировании Продукта или ограничивает его применение, что приводит к затруднению инфраструктуры обеспечения непрерывности бизнес-процессов Пользователя.

Некритичный инцидент – все остальные инциденты, связанные с функционированием Продукта, которые не оказывают существенного влияния на работоспособность, доступность и непрерывность инфраструктуры обеспечения бизнес-процессов Пользователя.

Время реакции – время, в зависимости от приобретённого Пользователем уровня технической поддержки, которое прошло с момента подачи Обращения Пользователя или Партнера о Инциденте по каналам технической поддержки Производителя до момента предоставления обратной связи от Производителя на это Обращение (т.е.

ответное письмо по электронной почте или звонок по телефону с сообщением о регистрации инцидента и начале работ по его решению).

Дефект – скрытый программный недостаток в Продукте, возникший вследствие ошибки / совокупности ошибок в коде одной или нескольких системных или прикладных программ, документации, обрабатываемых данных, некорректной настройки смежного оборудования, нарушения условий.

Поддерживаемая конфигурация – конфигурация, в которой программное обеспечение Продукта взаимодействует со сторонними программными продуктами в соответствии с параметрами, присутствующими в документации Продукта.

Альтернативная конфигурация – конфигурация, не описанная в документации Продукта, в которой программное обеспечение не было протестировано, проверено или одобрено к использованию Производителем.

Обновление – версия программного обеспечения Продукта, доступная к получению Партнером и Пользователем по сообщению Производителя, которая модифицирует или заменяет предыдущую версию программного обеспечения Продукта.

Актуальная версия продукта – версия программного обеспечения Продукта, доступная к получению Партнером и Пользователем по сообщению Производителя,

3. Обязательства Производителя

Производитель обязуется:

- Обеспечивать непрерывное предоставление услуги «Техническая поддержка» с надлежащим качеством, в соответствии с установленными сроками и приобретенным пакетом технической поддержки Продукта.
- Обеспечивать предоставление услуги 1 (первой) 2 (второй) и 3 (третьей) линии:
 - 1 линия – регистрация, первичная обработка обращений Пользователя, консультации по использованию Продукта;
 - 2 линия – систематизация, анализ и решение проблем Продукта, делегированных персоналом 1 линии службы технической поддержки.
 - 3 линия – решение критических инцидентов с Продуктом сотрудниками Производителя, с привлечением разработчиков программного обеспечения.
- Оперативно устранять уязвимости, позволяющие влиять на поведение Продукта, которые используют совокупности известных Дефектов или неизвестные Дефекты Продукта.
- Регистрировать каждое обращение Пользователя в собственной системе управления инцидентами, возвращая Пользователю по электронной почте номер зарегистрированного инцидента для идентификации обращения.
- Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу Пользователя.
- При определении причины обращения как Дефекта предоставить Пользователю информацию для решения инцидента, в том числе, но не исключая:
 - информацию об имеющейся версии Продукта, в котором Дефект устранен;
 - либо информацию об имеющемся Обновлении Продукта, в котором Дефект устранен;
 - либо информацию о планируемых сроках выпуска Обновления, с помощью которого можно решить данную проблему;
 - либо информацию о способе обхода Дефекта.
- Предоставлять ответы по обращениям Пользователя, а именно:
 - готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
 - консультации по Продукту;

- доступ к онлайн-ресурсам, содержащим информацию по известным Дефектам и рекомендации по решению типовых Обращений.

4. Обязательства Пользователя

Пользователь обязуется:

- Эксплуатировать Продукт в соответствии с технической и эксплуатационной документацией Продукта.
- Обеспечить соответствие условий окружающей среды, бесперебойное электропитание аппаратных средств, на которых установлен и эксплуатируется Продукт.
- Направлять запросы на предоставление технической поддержки в соответствии с правилами написания запросов следующими способами:
 - самостоятельно зарегистрировав через портал самообслуживания;
 - отправив сообщение с адреса электронной почты домена организации Пользователя, на которую зарегистрирована услуга «Техническая поддержка».
- При обращении за технической поддержкой предоставлять:
 - ключ активации услуги «Техническая поддержка»;
 - ключ активации Продукта;
 - информацию, которая максимально полно и доступно описывает Инцидент.
- При идентификации условий возникновения Инцидента, при подозрении на аппаратный Дефект обратиться в ближайший сервисный центр Производителя с соответствующим запросом.

5. Обязательства Партнера (совместная техническая поддержка)

В соответствии с пакетом технической поддержки Партнер обязуется:

- Обеспечивать предоставление услуги 1 (первой) 2 (второй) линии:
 - 1 линия – регистрация, первичная обработка обращений Пользователя, консультации по использованию Продукта;
 - 2 линия – систематизация, анализ и решение проблем Продукта, делегированных персоналом 1 линии службы технической поддержки.
- Эскалировать в службу технической поддержки Производителя (на 3 линию) только запросы, связанные с решением сложных проблем:
 - недокументированные особенности;
 - ошибки в Продукте.
- Регистрировать каждое обращение Пользователя в собственной системе управления инцидентами, возвращая Пользователю по электронной почте номер зарегистрированного инцидента для идентификации обращения.
- Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу Пользователя.
- Предоставлять ответы по обращению Пользователя, а именно:
 - готовое решение или рекомендации для решения инцидента;
 - консультации по Продукту.
- При определении причины обращения как Дефекта Продукта и подтверждении этого факта Производителем – предоставлять Пользователю достаточную информацию для решения инцидента, а именно:

информацию об имеющейся версии, решющей проблему;

- либо информацию об имеющемся обновлении продукта, решающем проблему;
- либо информацию о планируемых сроках выпуска версии или обновления, с помощью которых можно решить данную проблему;
- либо информацию о способе обхода данной проблемы.

6. Ограничения и особые условия

Набор услуг в рамках технической поддержки зависит от фазы жизненного цикла, в которой находится версия Продукта, используемая Пользователем. Для актуальных версий Продуктов предоставляется полная поддержка, включающая в себя техническую поддержку и выпуск исправлений и обновлений программного обеспечения; поддержка предыдущих версий может быть ограничена. Пользователям версий Продукта, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления и обновления, а также помочь в обновлении на актуальные версии.

Техническая поддержка предоставляется для Продуктов, которые используются в поддерживаемой конфигурации. Продукты, используемые в альтернативных конфигурациях, не поддерживаются.

Обращения принимаются только от официальных представителей Пользователя, т.е. запросы на техническую поддержку Пользователь должен:

- самостоятельно регистрировать на портале самообслуживания под четной записью, выданной Пользователю;
- отправлять обращения с адреса электронной почты домена организации, на которую зарегистрирована услуга «Техническая поддержка».

Одновременно в работе может находиться не более трех обращений от Пользователя по одному Продукту.

Время реакции определяется приобретенным пакетом технической поддержки и уровнем критичности проблемы, присвоенным при регистрации обращения или в процессе работы над проблемой.

Первоначально присвоенный уровень критичности может быть изменен после начала работ по решению проблемы. Время решения инцидента может быть увеличено на время ожидания предоставления необходимой информации по существу обращения, запрашиваемой у Пользователя.

Если обращение Пользователя содержит несколько проблем, то на каждую проблему регистрируется отдельный инцидент.

Если служба технической поддержки определяет, что проблема связана с продуктом стороннего производителя, Пользователю следует обратиться в службу технической поддержки соответствующего стороннего производителя.

При отсутствии реакции Пользователя на предложенное решение или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) рабочих дней обращение может считаться неактуальным и закрывается Производителем как выполненное. При поступлении от Пользователя информации по подобному обращению регистрируется новое обращение и связывается с уже выполненным для использования ранее предоставленной информацией.

Услуга «Техническая поддержка» не оказывается в случае, если:

- истек срок технической поддержки (ключ активации услуги просрочен);
- нарушены условия эксплуатации Продукта;
- Продукт используется совместно с нелицензионными программными средствами;
- нарушены условия лицензионного соглашения.

7. Варианты технической поддержки

Пользователь может выбрать оптимальный для себя вариант получения технической поддержки, напрямую от Производителя или через Партнера.

Прямая техническая поддержка доступна для пакетов:

- Начальный
- Оптимальный
- Комплексный

Совместная техническая поддержка через Партнера доступна для пакета «Комплексный»

8. Пакеты технической поддержки

Уровень	Комплексный высокий	Оптимальный средний	Начальный низкий
Приоритет обслуживания			
Доступность услуги 24x7	да	нет	нет
Способ обращения в техническую поддержку по телефону	да	нет	нет
Способ обращения в техническую поддержку по электронной почте	да	да	да
Способ обращения в техническую поддержку через портал	да	да	да
Выделенный менеджер (для координации работ)	да	нет	нет
Выделенный инженер (для проведения работ)	да	нет	нет
Присутствие на площадке заказчика (выезды в пределах МКАД)	да	нет	нет
Работа над критичными инцидентами в режиме 24x7	да	нет	нет
Консультация по телефону с экспертом по продукту	да	нет	нет
Удаленное подключение	да	нет	нет
Самостоятельная регистрация и контроль обращений через портал	да	да	да
Работа над инцидентами в режиме 8x5 (рабочие дни МСК 10:00–18:00)	да	да	да
Консультирование по установке и использованию продукта	да	да	да
Доступ к пакетам обновлений Продукта*	да	да	да
Доступ к базе знаний Продукта (известные ошибки и типовые решения)	да	да	да

* Пакет технической поддержки уровня «Начальный» входит в стоимость продукта и ограничен сроком 1 год с момента продажи.

Гарантированное время реакции

Время регистрации обращения по инциденту является постоянным для всех пакетов технической поддержки – 1 минуты с момента получения обращения Производителем.

Время передачи обращения в работу в зависимости от пакета технической поддержки и уровня критичности указано в таблице ниже:

Степень критичности инцидента	Комплексный	Оптимальный	Начальный*
Критичный	≤ 30 мин.	≤ 1 час	≤ 4 час
Существенный	≤ 45 мин.	≤ 2 часа	≤ 8 часа
Некритичный	≤ 1 час	≤ 4 часа	≤ 16 часа

* Рабочие дни МСК (10:00–18:00).

Способы обращения за услугой ТП

Портал технической поддержки – <https://fakel.io/support>

Электронная почта – support@fakel.io

Телефон: +7 (499) 390-98-21