

# **Положение о технической поддержке системы централизованного управления ИТ-инфраструктурой "РЕД АДМ" Промышленная редакция**

## **Оглавление**

<b>1. Общие сведения</b>	<b>2</b>
<b>2. Термины и определения</b>	<b>2</b>
<b>3. Порядок приобретения услуг по Технической поддержке</b>	<b>5</b>
<b>4. Порядок получения услуг по Технической поддержке</b>	<b>5</b>
<b>4.1. Порядок обращения в Службу технической поддержки</b>	<b>6</b>
<b>5. Уровни Технической поддержки ПО</b>	<b>8</b>
<b>6. Уровни Технической поддержки Клиентского подключения</b>	<b>10</b>
<b>7. Обязательства Партнера (совместная поддержка)</b>	<b>11</b>
<b>8. Приоритеты запросов</b>	<b>12</b>
<b>9. Дополнительные условия</b>	<b>15</b>

## 1. Общие сведения

Настоящее Положение о технической поддержке системы централизованного управления ИТ-инфраструктурой "РЕД АДМ" Промышленная редакция (далее - «Положение») устанавливает единый для всех Пользователей системы централизованного управления ИТ-инфраструктурой "РЕД АДМ" Промышленная редакция порядок оказания и условия получения услуг по технической поддержке системы централизованного управления ИТ-инфраструктурой "РЕД АДМ" Промышленная редакция.

## 2. Термины и определения

**Программное обеспечение (ПО)** – программа для ЭВМ «РЕД АДМ» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2022680722, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 07 ноября 2022г.; Регистрационный номер 16015 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных) Промышленная редакция. ПО функционирует в среде операционной системы «РЕД ОС» конфигурации «Сервер» или «Сервер минимальный».

**Правообладатель** – Общество с ограниченной ответственностью «Ред Софт», являющееся разработчиком и обладателем исключительных прав на ПО.

**Сайт** – официальный сайт Правообладателя в Интернете: <https://redos.red-soft.ru>

**Техническая поддержка (ТП)** – предоставляемая Правообладателем информационно-справочная поддержка по вопросам функционирования ПО и/или Клиента ПО, в том числе рекомендации, консультации по установке, базовой настройке, обновлению ПО и/или Клиента ПО и осуществление иных действий, связанных с использованием ПО и/или Клиента ПО, и предусмотренные Положением. Техническая поддержка ПО и/или Клиента ПО осуществляется на основании Сертификата на техническую поддержку либо на основании заключенного с Правообладателем договора на оказание услуг по Технической поддержке.

**Лицензия** – право использования ПО на условиях простой (неисключительной) лицензии в объеме и способами, предусмотренными лицензионным договором между Правообладателем и Пользователем.

**Сервер ПО** – физический или виртуальный сервер с операционной системой «РЕД ОС» (конфигурация «Сервер» или «Сервер минимальный»), на котором установлено ПО.

**Клиент ПО** – программа для ЭВМ «РЕД АДМ» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2022680722, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 07 ноября 2022г.; Регистрационный номер 16015 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных) Клиент. Клиент ПО обеспечивает подключение к ПО со стороны Пользователя, функционирует в среде операционной системы «РЕД ОС». Клиент ПО выполняет отправку

запроса к ПО и/или принимает команды от ПО для возможности предоставления данных или выполнения определенных действий. Связь Клиента ПО и Сервера ПО осуществляется по протоколу SSH.

**Клиентское устройство (Управляемое устройство)** – физический или виртуальный компьютер/сервер с операционной системой «РЕД ОС», на котором установлен и используется Клиент ПО.

**Клиентское подключение** – подключение к ПО одного Пользователя или одного Клиентского устройства.

**Лицензия подключения Клиентского устройства** – право на установку, запуск и использования Клиента ПО на Клиентском устройстве.

**Лицензия подключения Пользователя** – право на установку, запуск и использования Клиента ПО.

**Пользователь** – физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица или индивидуального предпринимателя, правомерно владеющего ПО и Клиентом ПО и обладающего правом на получение услуг по Технической поддержке ПО и/или Клиента ПО.

**Сертификат на техническую поддержку (Сертификат)** – бумажный или электронный документ, предоставляющий Пользователю (владельцу Сертификата) право на получение услуг по Технической поддержке на условиях, указанных в Сертификате, и в соответствии с настоящим Положением.

**Портал технической поддержки (Портал)** – WEB-ресурс, расположенный по адресу: <https://support.red-soft.ru/>, на котором Пользователь регистрирует учетную запись, создает Запросы и отслеживает их статус. Инструкция по работе с Порталом находится по адресу: [https://support.red-soft.ru/Red\\_Soft\\_Support\\_Portal\\_User\\_Guide.pdf](https://support.red-soft.ru/Red_Soft_Support_Portal_User_Guide.pdf)

**Уровень Технической поддержки** – набор параметров Технической поддержки, включающий в себя, в соответствии с Положением, перечень допустимых категорий вопросов, время и каналы приема Запросов. Техническая поддержка предусматривает два уровня: Стандартный и Расширенный.

**Служба технической поддержки (СТП)** – структурное подразделение Правообладателя и/или его полномочных представителей (партнёров), обеспечивающее предоставление услуг по Технической поддержке.

**Партнер** – компания, при наличии соответствующих полномочий от Правообладателя, имеющая право на оказание услуг по Технической поддержке ПО и/или Клиента ПО (1-ая и/или 2-ая линии).

**Запрос** – обращение Пользователя в СТП за получением услуг по Технической поддержке. Запрос подлежит регистрации и обработке СТП в соответствии с уровнем ТП, доступным Пользователю на основании Сертификата или договора на оказание услуг по Технической поддержке.

**Время реакции** – период времени от регистрации запроса в СТП по телефону/через Портал до начала обработки заявки. Время реакции напрямую зависит от приоритета Запроса и Уровня технической поддержки, доступного Пользователю на основании Сертификата или договора на оказание услуг по Технической поддержке.

**Документация на ПО** – Руководство пользователя ПО, Руководство администратора ПО, инструкции по эксплуатации ПО, размещенные на официальном сайте Правообладателя.

**База знаний** – раздел о ПО на официальном сайте Правообладателя, содержащий дополнительную информацию о ПО, включающий инструкции, руководства по настройке, эксплуатации, работе с ПО.

**Репозиторий** – публично или избирательно доступный ресурс для хранения и распространения определенного набора пакетов. Репозиторий соответствует версии и редакции ПО.

**Пакет** – программное обеспечение, обладающее определённым функционалом и распространяемое в гит-формате.

**Исходный код** – текст Пакета на алгоритмическом языке.

**Подсистема ПО (Компонент ПО)** – Пакет, являющийся частью ПО. Обладает следующими характеристиками:

- входит в состав дистрибутива ПО и/или в состав репозитория ПО;
- полная сборка (со всеми зависимыми пакетами, с гарантией повторяемости сборки) на вычислительных ресурсах Правообладателя из Исходного кода.

**Сторонний пакет** – стороннее программное обеспечение, которое не входит в состав ПО.

**Разработчик стороннего ПО (Сторонний разработчик)** – разработчик стороннего ПО (Сторонних пакетов).

**Модификация** – внесение любых изменений в ПО и/или Компоненты ПО, выполняемая не Правообладателем.

**Обновление** – Пакет, предназначенный для модификации ПО и/или Компонентов ПО в целях исправления ошибок в ПО и/или Компонентах ПО и/или улучшения их функциональных возможностей.

**Конфигурация ПО** – состав Подсистем ПО, развертываемый на аппаратной или виртуальной платформе поддерживаемой архитектуры и в конфигурации, соответствующей условиям лицензирования ПО.

**Прикладное программное обеспечение (ППО)** – «офисный» пакет и другое программное обеспечение ЭВМ Пользователя, за исключением ПО и Клиента ПО.

**Программно-аппаратный комплекс (ПАК)** – программное обеспечение, вычислительная техника, периферийное оборудование, средства хранения данных,

криптографические токены и локальная вычислительная сеть Пользователя, за исключением ПО и Клиента ПО.

### **3. Порядок приобретения услуг по Технической поддержке**

Для приобретения услуг по Технической поддержке необходимо обратиться по адресу электронной почты [sales@red-soft.ru](mailto:sales@red-soft.ru)

### **4. Порядок получения услуг по Технической поддержке**

Основанием для оказания услуг по Технической поддержке является наличие действующего Сертификата на техническую поддержку либо договора на оказание услуг по Технической поддержке.

Срок действия Сертификата исчисляется с даты, указанной в Сертификате, если иное не предусмотрено договором купли-продажи Сертификата на техническую поддержку.

Срок оказания услуг по Технической поддержке в соответствии с договором на оказание услуг по Технической поддержке исчисляется с даты, определенной в договоре.

Для продолжения получения услуг по Технической поддержке после окончания срока действия Сертификата или срока предоставления услуг по технической поддержке в соответствии с договором на оказание услуг по оказанию Технической поддержки Пользователям необходимо приобрести Сертификат на Техническую поддержку на новый срок либо заключить договор на оказание услуг по Технической поддержке на новый срок.

Право Пользователя на Техническую поддержку по приобретенному Сертификату либо по договору на оказание услуг по Технической поддержке распространяется исключительно на ПО, используемое на основании действующего лицензионного договора, в соответствии с количеством экземпляров ПО, его Конфигурацией, иными характеристиками, указанными в лицензионном договоре.

Объем и уровень Технической поддержки, предоставляемый на основании Сертификата, не могут быть изменены на иной объем и уровень Технической поддержки в течение срока действия Сертификата.

Прием и регистрация Запросов Пользователей ПО, обработка Запросов, а также взаимодействие с сотрудниками СТП и предоставление сведений о ходе работы над Запросом, осуществляется по телефону 8-800-200-48-02 и/или через Портал технической поддержки <https://support.red-soft.ru>.

Вся переписка по Запросу хранится на Портале. При необходимости копии ответов СТП отправляются Пользователю на адрес электронной почты, указанной Пользователем при регистрации. Обеспечение получения писем от СТП через spam-фильтры Пользователя находится в зоне ответственности Пользователя.

## 4.1. Порядок обращения в Службу технической поддержки

Перед подачей Запроса в Службу технической поддержки Пользователю необходимо удостовериться, что используется актуальная версия ПО, и изучить доступную информацию по возникшему вопросу в Документации на ПО, а также воспользоваться поиском необходимой информации на Портале технической поддержки. Если возникшая проблема аналогична ситуации, описанной в Документации на ПО или соответствующей задаче на Портале технической поддержки, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или задачу на Портале при подаче Запроса.

В Запросе должна быть предоставлена информация, максимально полно описывающая возникшую проблему. Взаимодействие Пользователя и сотрудников СТП должно соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки, категорически не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения сотрудник СТП вправе прекратить оказание услуг технической поддержки и закрыть Запрос как не подлежащий разрешению.

При обращении по телефону Пользователю необходимо сообщить следующие идентификационные данные:

1. наименование, версию и редакцию ПО;
2. номер Лицензии;
3. номер Сертификата/договора на оказание услуг по технической поддержке;
4. наименование и/или ИНН/ОГРН организации, от имени которой выступает Пользователь;
5. ФИО, должность контактного лица.

Для регистрации Запроса Пользователь должен сообщить следующую информацию:

1. наименование, версию и редакцию ПО;
2. максимально подробное описание характера неисправности/описание проблемы/вопроса для консультации, с приложением лог-файлов, скриншотов, фотографий и т.д., а также предоставить любые другие сведения, которые будут способствовать разрешению Запроса;
3. результат первичной диагностики проблемы.

При создании Запроса на Портале технической поддержки необходимо выбрать нужное ПО, его версию и редакцию (например, "РЕД АДМ (Промышленная редакция)"), приложить файлы, которые помогут в разрешении возникшей проблемы (скриншоты/логи/конфигурационные файлы). Для этого необходимо заполнить следующие поля:

1. **Тема:** Обобщение проблемы одним предложением.
2. **Описание:**
  - что произошло;
  - какое действие выполнялось, какой должен быть желаемый результат;

- какие ошибки отображаются в журнале ПО (в веб-интерфейсе) при выполнении действий;
  - как настроено ПО (например, какой домен используется: MS AD/Samba DC/RedDC; какое подключение применяется: по http или https);
  - если функционал ранее работал, то какие действия выполнялись перед его неработоспособностью (например, обновление операционной системы или определённого Компонента ПО/Стороннего пакета, аппаратные изменения, установка стороннего ПО и т. д.);
  - указание даты и времени, когда произошло событие;
  - как часто возникает эта проблема;
  - указание даты и времени, когда произошло событие;
  - сталкивались ли с подобной проблемой ранее;
  - повторяется ли проблема с разными пользователями на разных ПК;
  - описание того, как эта проблема влияет на работу организации (например, проблема связана с сервером контроллера домена или просто с рабочей станцией пользователя и т. д.);
  - скриншоты из буфера обмена (комбинация клавиш Ctrl+V или Shift+Ins).
3. **Приоритет:** нужно правильно выбрать приоритет проблемы в соответствии с определениями приоритетов СТП (см. [Приоритеты запросов](#)).  
Выбор более высокого приоритета, когда проблема не соответствует требованиям, может привести к пересмотру приоритета.
  4. **Версия:** необходимо выбрать ПО, версию и редакцию, в которой возникает проблема (например, *РЕД АДМ (Промышленная) - РЕД ОС 7.3*).
  5. **Файлы:** требуется загрузить файлы, которые помогут в решении задачи (архивы с диагностической информацией от loginfo, скриншоты, логи, конфигурационные файлы и т. д.).

Каждому Запросу присваивается уникальный идентификатор, который должен указываться при работе с Запросом (в переписке с Пользователем).

Пользователю может быть отказано в обработке Запроса по следующим причинам:

- отсутствие Сертификата на техническую поддержку (в том числе в связи с истечением срока действия Сертификата);
- окончание срока действия договора на оказание услуг по технической поддержке;
- Пользователь требует предоставления услуг, не соответствующих условиям уровня Технической поддержки, доступного ему в соответствии с Сертификатом на техническую поддержку/условиями договора на оказание услуг по технической поддержке;
- Пользователем нарушены правила установки ПО и/или условия лицензионного соглашения с конечным пользователем, либо ПО эксплуатируется в конфигурации, отличной от поддерживаемой;
- не представляется возможным повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования, и Пользователь не имеет возможности предоставить доступ к стенду;

- в системе Пользователя не установлены актуальные обновления ПО, а на стенде ПО с актуальными версиями компонентов проблема не воспроизводится;
- Пользователь не предоставил полную информацию для решения проблемы;
- вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно;
- в Запросе используется нецензурная лексика и/или оскорбления сотрудников Правообладателя;
- Запрос вызван проблемами или неполадками аппаратного обеспечения Пользователя.

Запросы в СТП обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться Запросы с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации сотрудников СТП. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности ПО или отдельного Компонента ПО.

Время решения Запроса не гарантируется. Время решения зависит от уровня критичности Запроса, сложности возникшей проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки Правообладателя.

Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала ПО, передаются для решения в отдел разработки Правообладателя, с последующим выпуском обновления ПО. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки ПО.

Если в процессе работы над Запросом сотрудник СТП выясняет, что Запрос связан со Сторонним ПО, то Пользователю рекомендуется обратиться в техническую поддержку соответствующего разработчика.

Правообладатель имеет право контролировать соблюдение Пользователем требований, перечисленных в настоящем Положении, посредством запроса отчета об использовании ПО.

## 5. Уровни Технической поддержки ПО

	Параметры	Уровни технической поддержки	
		СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
5.1	Количество Запросов	Без ограничений	Без ограничений
5.2	Каналы приема Запросов	Портал технической поддержки, телефон	Портал технической поддержки, телефон
5.3	Режим работы (телефон)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)
5.4	Режим регистрации Запросов (Портал)	24/7	24/7
5.5	Режим обработки Запросов	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)

	Параметры	Уровни технической поддержки	
		СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
			(24/7 для «Срочного» приоритета Запроса)
5.6	База знаний	+	+
5.7	Доступ к обновлениям безопасности <sup>1</sup>	+	+
5.8	Доступ к обновлению ПО <sup>2</sup>	+	+
5.9	Возможность перехода (обновления) на новую версию ПО <sup>3</sup>	+	+
5.10	Личный кабинет (Портал) <sup>4</sup>	+	+
5.11	Консультации по установке, настройке, обновлению ПО, в рамках Документации на ПО.	+	+
5.12	Моделирование проблемных ситуаций на тестовом стенде СТП, при наличии технической возможности и пошаговой инструкции по воспроизведению	-	+
5.13	Удаленное подключение к системе Пользователя для сбора информации, необходимой для решения Запроса <sup>5</sup>	-	+
5.14	Консультации по функционированию ПО в гетерогенной среде <sup>6</sup>	-	+
5.15	Выделенный инженер (рабочие дни с 09:00 до 18:00 по МСК)	-	+
5.16	Время реакции (не более) <sup>7</sup>		
	Низкий	2 рабочих дня	8 рабочих часов

<sup>1</sup> Нейтрализация угроз эксплуатации и уязвимостей ПО.

<sup>2</sup> Обновление Компонентов ПО в рамках репозитория пакетов текущей версии ПО.

<sup>3</sup> Доступно при наличии у Пользователя Сертификата/договора на техническую поддержку.

<sup>4</sup> Личный кабинет на Портале технической поддержки, на котором Пользователь регистрирует Запросы и отслеживает их статус.

<sup>5</sup> Подключение сотрудника СТП к стенду Пользователя для диагностики и формирования рекомендаций по решению Запроса выполняется по согласованию сторон. Для удаленного подключения могут быть использованы МойАссистент, AnyDesk.

<sup>6</sup> Консультации (в рамках Документации на ПО) по настройке доверительных отношений и последующей аутентификацией пользователей MS AD/Samba DC на клиентах ПО, по настройке репликации объектов домена с Active Directory в ПО. В рамках консультаций не производятся проектирование и внедрение.

<sup>7</sup> См. пункт [Приоритеты запросов](#)

	Параметры	Уровни технической поддержки	
		СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
	Нормальный	8 рабочих часов	4 рабочих часов
	Высокий	4 рабочих часа	2 рабочих часа
	Срочный	2 рабочих часа	2 часа

## 6. Уровни Технической поддержки Клиентского подключения

	Параметры	Уровни технической поддержки	
		СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
6.1	Количество Запросов	Без ограничений	Без ограничений
6.2	Каналы приема Запросов	Портал технической поддержки, телефон	Портал технической поддержки, телефон
6.3	Режим работы (телефон)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)
6.4	Режим регистрации Запросов (Портал)	24/7	24/7
6.5	Режим обработки Запросов	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)
6.6	База знаний	+	+
6.7	Доступ к обновлениям безопасности <sup>8</sup>	+	+
6.8	Доступ к обновлению Клиента ПО <sup>9</sup>	+	+
6.9	Возможность перехода (обновления) на новую версию Клиента ПО <sup>10</sup>	+	+
6.10	Личный кабинет (Портал) <sup>11</sup>	+	+
6.11	Консультации по установке, настройке, обновлению Клиента ПО, в рамках Документации на ПО.	+	+

<sup>8</sup> Нейтрализация угроз эксплуатации и уязвимостей Клиента ПО.

<sup>9</sup> Обновление Клиента ПО в рамках репозитория пакетов текущей версии ПО.

<sup>10</sup> Доступно при наличии у Пользователя Сертификата/договора на техническую поддержку.

<sup>11</sup> Личный кабинет на Портале технической поддержки, на котором Пользователь регистрирует Запросы и отслеживает их статус.

	Параметры	Уровни технической поддержки	
		СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
6.12	Моделирование проблемных ситуаций на тестовом стенде СТП, при наличии технической возможности и пошаговой инструкции по воспроизведению	-	+
6.13	Удаленное подключение к системе Пользователя для сбора информации, необходимой для решения Запроса <sup>12</sup>	-	+
6.14	Выделенный инженер (рабочие дни с 09:00 до 18:00 по МСК)	-	+
6.15	Время реакции (не более) <sup>13</sup>		
	Низкий	3 рабочих дня	2 рабочих дня
	Нормальный	2 рабочих дня	8 рабочих часов
	Высокий	8 рабочих часа	4 рабочих часа
	Срочный	4 рабочих часа	2 рабочих часа

## 7. Обязательства Партнера (совместная поддержка)

В соответствии с Уровнем технической поддержки Партнер обязуется:

- Обеспечить предоставление Технической поддержки 1-ой и/или 2-ой линии с надлежащим качеством и в соответствии с установленными параметрами Уровней технической поддержки:
  - 1-ая линия – регистрация, первичная обработка обращений;
  - 2-ая линия – анализ и диагностика проблемы, предоставление решений и рекомендаций.
- Эскалировать в СТП Правообладателя (на 3-ю линию) только Запросы, связанные с решением сложных проблем:
  - недокументированные особенности;
  - ошибки в работе ПО и/или Клиента ПО.
- Иные запросы решать самостоятельно.
- Регистрировать каждое обращение Пользователя в собственной системе управления обращениями, передавая Пользователю номер зарегистрированного Запроса для идентификации обращения.

<sup>12</sup> Подключение сотрудника СТП к стенду Пользователя для диагностики и формирования рекомендаций по решению Запроса выполняется по согласованию сторон. Для удаленного подключения могут быть использованы МойАссистент, AnyDesk.

<sup>13</sup> См. пункт [Приоритеты запросов](#)

- Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу Пользователя.
- Предоставлять ответы по обращению Пользователя, а именно:
  - готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
  - консультации по работе ПО и/или Клиента ПО.
- При определении причины обращения как ошибки ПО и/или Клиента ПО – эскалировать проблему в СТП Правообладателя и предоставлять Пользователю достаточную информацию для решения Запроса, а именно:
  - информацию об имеющейся версии ПО и/или Компонента ПО и/или Клиента ПО, решающей проблему;
  - либо информацию об имеющемся обновлении ПО и/или Клиента ПО, 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.

## 8. Приоритеты запросов

Приоритет	Описание	Примеры
Низкий	Влияние на бизнес-процессы Пользователя минимально или отсутствует.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Проблемы, не влекущие потерю работоспособности ПО;</li> <li>● незначительная ошибка или неудобство;</li> <li>● ошибки в документации или описании, которые не препятствуют проведению операций с ПО;</li> <li>● отсутствует влияние на возможность пользователя выполнять свои должностные обязанности;</li> <li>● на Клиентском устройстве не удаётся применить конфигурации, не влияющие на бизнес-процессы;</li> <li>● вопросы, связанные с настройкой и/или функциональными возможностями ПО в рамках имеющейся Документации;</li> <li>● вопросы о механизме настройки и работы отдельных конфигураций и/или их параметров;</li> <li>● проблемы с первичной установкой ПО и/или компонентов ПО;</li> </ul>

Приоритет	Описание	Примеры
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Запросы на улучшение, модификацию, изменение ПО, не связанные с ошибками ПО.</li> </ul>
Нормальный	<p>Некритичные проблемы в работе системы, частичная потеря функционала, которая не оказывает существенного влияния на работоспособность ПО.</p> <p>Данный приоритет применим только для продуктивной среды и не может использоваться для иных вариантов (среда разработки/тестирования).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Проблема влечет за собой несущественную потерю работоспособности ПО, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные пути решения;</li> <li>● Пользователь может выполнять свои должностные обязанности, несмотря на наличие сбоев или ошибок в работе ПО и/или Клиента ПО.</li> <li>● определённые конфигурации не применяются или применяются некорректно (возможно, проблема в настройках клиента);</li> <li>● на Клиентском устройстве не удаётся применить конфигурации, влияющие на выполнение должностных обязанностей Пользователем;</li> <li>● не распространяется vnc-сервер и/или не удаётся обеспечить соединение с vnc-сервером;</li> <li>● не удаётся создать конфигурацию;</li> <li>● не отображаются ранее созданные конфигурации;</li> <li>● определённые Клиентские устройства не могут установить соединение с Сервером ПО;</li> <li>● не генерируется ssh-ключ;</li> <li>● не распространяется ssh-ключ, клиентское приложение;</li> <li>● проблемы с разворачиванием кластера.</li> </ul>
Высокий	<p>Значительная потеря работоспособности системы, введенной в промышленную эксплуатацию. Проблема блокирует выполнение бизнес-процессов Пользователя</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Критические функции ПО становятся недоступными, однако, ПО сохраняет работоспособность в ограниченном объеме;</li> <li>● Пользователь не может выполнять свои должностные обязанности в связи со</li> </ul>

Приоритет	Описание	Примеры
	<p>при выполнении регулярных операций. Альтернативные пути выполнения функций отсутствуют или требуют существенного увеличения трудозатрат.</p> <p>Данный приоритет применим только для продуктивной среды и не может использоваться для иных вариантов (среда разработки/тестирования).</p>	<p>сбоями или ошибками в работе ПО и/или Клиента ПО;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● не удаётся войти в веб интерфейс ПО (ошибка при логине или пустая страница);</li> <li>● не получается добавить Клиентское устройство в контроллер домена ПО;</li> <li>● не отображаются существующие пользователи, группы, компьютеры домена;</li> <li>● влияет только на продуктивную среду.</li> </ul>
Срочный	<p>Ошибка ПО, при которой ПО неработоспособно. Полное прекращение работы системы, введенной в промышленную эксплуатацию. Проблема блокирует выполнение ключевых бизнес-процессов Пользователя при выполнении регулярных операций. Альтернативные пути выполнения функций отсутствуют. Возможность восстановления из резервной копии отсутствует.</p> <p>Данный приоритет применим только для продуктивной среды и не может использоваться для иных вариантов (среда разработки/тестирования).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Не запускаются или аварийно останавливаются службы, настроенные по Документации на ПО, необходимые для работы ПО (reddc, redadm, firebird, nginx);</li> <li>● потеряна связь Компонентов ПО с контроллером домена РЕД АДМ;</li> <li>● не удается соединиться с базой данных ПО;</li> <li>● Пользователь не может выполнять свои должностные обязанности в связи со сбоями или ошибками в работе ПО и/или Клиента ПО;</li> <li>● Пользователю не удается авторизоваться на Клиентском устройстве под учётной записью контроллера домена ПО в продуктивной среде;</li> <li>● на момент подачи Запроса не существует обходного пути для работы продуктивной среды.</li> </ul>

Приоритет Запроса задается Пользователем при регистрации Запроса через Портал.

Ожидается, что ответы на уточняющие запросы информации от СТП будут предоставлены Пользователем:

- не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты получения такого запроса информации для Запросов с приоритетом "Срочный" (ошибка ПО, при которой ПО неработоспособно);
- не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты получения такого запроса информации для Запросов с приоритетом "Высокий" (значительная потеря работоспособности ПО).

СТП оставляет за собой право изменять приоритет Запроса в процессе работы над Запросом.

В частности, СТП Правообладателя оставляет за собой право снизить приоритет Запроса, если:

- Пользователь не предоставил доступ к стенду или не предоставил достаточно данных для воспроизведения проблемы в течение 3 (трех) календарных дней после запроса СТП;
- рекомендации, предоставленные СТП, позволяют ПО и/или Клиенту ПО работать с уровнем производительности, позволяющим продолжать выполнение основных бизнес-операций Пользователя (при подтверждении эффективности предложенного решения Пользователем или автоматически через 5 (пять) календарных дней при отсутствии ответа от Пользователя, при этом Запрос не закрывается);
- выяснился недостаточный уровень ознакомления Пользователя с Документацией на ПО, при этом проблема связана с некорректным использованием ПО и/или Клиента ПО;
- Пользователь не демонстрирует достаточной степени вовлеченности в процесс решения Запроса (инструкции и запросы от СТП не выполняются, выполняются не полностью, со значительной задержкой; затребованная информация не предоставляется либо предоставляется частично или со значительной задержкой).

Приоритет Запроса снижается автоматически при отсутствии ответа Пользователя на запрос информации от СТП:

- через 3 (три) календарных дня по Запросу с приоритетом "Срочный";
- через 5 (пять) календарных дней по Запросу с приоритетом "Высокий";
- через 10 (десять) календарных дней по Запросу с приоритетом "Нормальный".

При поступлении Запроса по неофициальным каналам связи (форма обратной связи на сайте, электронная почта, мессенджеры и др.) и/или без указания номера Лицензии/Сертификата технической поддержки/договора на оказание услуг по технической поддержке, Запросу присваивается Низкий приоритет. Работы над такими Запросами осуществляются в порядке общей очереди при наличии свободных сотрудников СТП.

Срок автоматического закрытия Запроса, по которому Пользователь не проявляет активности, составляет 28 (двадцать восемь) календарных дней.

## **9. Дополнительные условия**

Правообладатель не несет ответственность за отказы ПО и/или Клиента ПО, связанные с работой программно-аппаратного комплекса Пользователя, его прикладного программного обеспечения.

Пользователь должен следовать требованиям Правообладателя в отношении администрирования ПО, изложенным в Документации на ПО. Несоблюдение Пользователем

этих требований снимает с Правообладателя ответственность за возможные проблемы, связанные с функционированием ПО и/или Клиента ПО.

В целях предотвращения нарушения целостности ПО запрещается использование внешних сторонних репозиториях операционных систем.

СТП предоставляет консультации только по установке и настройке (в рамках Документации на ПО) Подсистем, входящих в состав ПО, и/или Клиента ПО.

При поступлении Запроса, содержащего описание нескольких проблем, он может быть разделен на несколько Запросов с разными приоритетами.

Запросы на улучшение, модификацию, изменение ПО, не связанные с ошибками ПО, регистрируются СТП в целях информирования других подразделений Правообладателя. Сроки решения таких Запросов не сообщаются.

Сбор предложений по доработке функционала и оформлению ПО производится через Портал. Правообладатель передаёт Запрос в профильный отдел для анализа актуальности Запроса. Оценка необходимости доработки функционала и сроков реализации предложений остаётся прерогативой Правообладателя ПО. В случае принятия решения о реализации предложений доработка ПО производится в соответствии с общим планом разработки ПО в последующих обновлениях ПО. При принятии предложений к реализации Правообладатель может уведомить Пользователя о планах добавления функционала в будущем обновлении ПО и планируемых сроках его выпуска.

Правообладатель не несёт ответственности за установленную и настроенную систему, на которой будут предоставляться услуги технической поддержки, а также за техническое состояние оборудования.

При необходимости Правообладатель имеет право запросить следующую дополнительную информацию:

- о конфигурации аппаратного и программного обеспечения, периферийного оборудования, сети и др.;
- информацию, необходимую для воспроизведения проблемы на стенде;
- архивы с диагностической информацией, сформированные утилитой loginfo.

Правообладатель гарантирует конфиденциальность и невозможность передачи данных третьим лицам, и будет использовать эти данные исключительно для решения Запроса.

Сотрудник СТП имеет право запросить воспроизведение проблемы на стенде Пользователя с предоставлением доступа сотруднику СТП. Сразу после решения Запроса Пользователь должен изменить данные авторизации или деактивировать временные аккаунты, предоставленные сотрудникам СТП. Сотрудники СТП не несут ответственность за сохранность информации после решения Запроса.

Решение Запроса по телефону во время обращения возможно, если для подготовки ответа не требуется дополнительное время и информация. Если для решения вопроса Пользователя необходимы логи или другие данные, которые нет возможности или сложно

корректно и в полном объеме сообщить по телефону, Пользователю необходимо создать Запрос на Портале технической поддержки. Если по техническим причинам у Пользователя отсутствует возможность создать Запрос, то сотрудник СТП может создать Запрос от имени Пользователя. Срок подготовки ответа соответствует приоритету Запроса и Уровню Технической поддержки. Если ответ предполагает передачу инструкции и/или файлов, то они прикладываются к заведенному сотрудником СТП Запросу.

В рамках технической поддержки Правообладатель **не предоставляет консультации:**

- по вопросам, относящимся к методологии разработки технического задания на внедрение ПО;
- по вопросам моделирования, эксплуатации модели и интеграции систем учета и хранения информации с ПО;
- по вопросам, относящимся к иной Конфигурации ПО (которая не указана в Лицензии);
- по вопросам, относящимся к программным продуктам других разработчиков;
- по вопросам, относящимся к аппаратному обеспечению;
- по вопросам, относящимся к виртуальным средам/системам виртуализации;
- в отношении проектирования инфраструктуры Пользователя, в частности, доменной, и внедрения решений (в том числе, для работы с доменной инфраструктурой Пользователя). Пользователь производит внедрение (интеграцию) самостоятельно и/или с привлечением сторонней компании-интегратора;
- по миграции решений, которые используются в инфраструктуре Пользователя, в частности, доменной, на ПО Правообладателя (за исключением вопросов, описанных в Документации на ПО);
- по модифицированным программным пакетам, в том числе по ПО и/или Клиенту ПО с измененными системными и/или иными библиотеками (включая оперативные исправления, предоставленные Партнером или третьей стороной);
- по проблемам, связанным с работой каналов связи;
- по планированию архитектуры вычислительных сетей;
- по вопросам настройки и обслуживания сетевых хранилищ данных (СХД);
- по вопросам настройки и обслуживания служб каталогов: Microsoft Active Directory, FreeIPA, Samba DC (за исключением вопросов, описанных в Документации на ПО);

- по вопросам настройки DHCP-серверов и DNS-серверов (за исключением вопросов, описанных в Документации на ПО);
- по проектированию информационных систем, разработке кода, программированию любого вида;
- по вопросам, направленным на оптимизацию производительности СУБД, баз данных и их администрированию;
- в отношении ПО (версий ПО), поддержка которых прекращена Правообладателем;
- по настройке систем информационной безопасности
- по вопросам анализа и настройки диагностики инцидентов информационной безопасности;
- по проектированию систем и политик защиты от потери или утечки данных;
- по проблемам, связанным с использованием ПО Wine;
- по написанию новых или адаптации существующих скриптов и сценариев (при этом может быть предложено альтернативное решение с помощью существующего функционала ПО).

**В техническую поддержку не включается:**

- помощь в разработке программного обеспечения;
- внедрение и разработка правил или политик безопасности;
- непосредственная установка, конфигурирование и обновление ПО и/или Клиента ПО;
- системное администрирование ПО, работающего в штатном режиме;
- поиск, установка и тестирование работы драйверов для программно-аппаратного комплекса Пользователя;
- проверка работоспособности ПО и другие действия, описанные в Документации на ПО;
- восстановление полной или частичной работоспособности ПО и/или ПАК при условии несоблюдения пользователем рекомендаций по настройке, указанных в Документации на ПО и/или ПАК, а также в случае невыполнения Пользователем рекомендаций от сотрудника СТП;
- подготовка, перенос, восстановление данных и/или резервных копий ПО;
- нагрузочное тестирование ПО;

- резервное копирование данных, очистка дисков и настройка ротации системных журналов;
- восстановление работоспособности ПО после вирусных атак, взлома, и других противоправных действий третьих лиц;
- разъяснение, оценка действий третьих лиц;
- восстановление работоспособности ПО при наличии выявленных в ходе диагностики сбоев и/или ситуаций неправильного использования аппаратных средств;
- установка новых версий (модернизация) ПО;
- поддержка предварительных версий или бета-версий ПО;
- выезд на место установки ПО для диагностики и устранения сбоев (все услуги оказываются удаленно);
- обучение работе с ПО, индивидуальная настройка и интеграция с ПО сторонних производителей.

Правообладатель гарантирует, что предоставление Технической поддержки будет осуществляться в полном соответствии с настоящим Положением о Технической поддержке.

Пользователь соглашается с тем, что Запрос не подлежит обработке, в случае несоответствия Запроса условиям настоящего Положения о Технической поддержке.

Ни одна из сторон не несет ответственности перед другой стороной за невыполнение обязательств, вызванное обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания сторон, которые нельзя было предвидеть или избежать.

Актуальное положение о Технической поддержке доступно на сайте Правообладателя: <http://redos.red-soft.ru>

Правообладатель оставляет за собой право вносить корректировки в Положение, в связи с чем Пользователь обязуется отслеживать его изменения на сайте Правообладателя.