

Положение о технической поддержке системы виртуализации “РЕД Виртуализация”

Оглавление

1. Общие сведения	2
2. Термины и определения	2
3. Порядок приобретения услуг по Технической поддержке	5
4. Порядок получения услуг по Технической поддержке	5
4.1. Порядок обращения в Службу технической поддержки	6
5. Уровни Технической поддержки	8
6. Обязательства Партнера (совместная поддержка)	10
7. Приоритеты запросов	11
8. Дополнительные условия	14

1. Общие сведения

Настоящее Положение о технической поддержке системы виртуализации «РЕД Виртуализация» (далее - «Положение») устанавливает единый для всех Пользователей системы виртуализации «РЕД Виртуализация» порядок оказания и условия получения услуг по технической поддержке системы виртуализации «РЕД Виртуализация».

2. Термины и определения

Программное обеспечение (ПО) – программа для ЭВМ «РЕД Виртуализация» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2020662040, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 07 октября 2020г.; Регистрационный номер 6929 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных).

Функционирование ПО обеспечивается с помощью операционной системы «РЕД ОС» (Конфигурация: "Сервер"). Условия оказания технической поддержки операционной системы «РЕД ОС» приведены в Положении о технической поддержке операционной системы "РЕД ОС".

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, в том числе рекомендации, консультации по установке, настройке, обновлению ПО и осуществление иных действий, связанных с использованием ПО, и предусмотренные Положением. Техническая поддержка 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.

Сертификат на техническую поддержку ПО (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.

Пользователь –

физическое лицо, правомерно владеющее ПО и обладающее правом на получение услуг по Технической поддержке ПО;

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

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

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 (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 gtm-формате.

Исходный код – текст Пакета на алгоритмическом языке.

Компонент ПО (Внутренний пакет) – 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 ПО, 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, которые не охватывают изменения, осуществляемые исключительно в целях обеспечения функционирования ПО на принадлежащем Пользователю компьютерном оборудовании.

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.

Редакция ПО – дистрибутив ПО, характеризующийся определенной пакетной базой. Редакции ПО отличаются составом и версиями Пакетов. Существуют следующие Редакции ПО: стандартная и сертифицированная.

Тип установки ПО – вариант установки ПО, выбираемый Пользователем в зависимости от его потребностей и возможностей физического оборудования. Существуют следующие Типы установки: host и standalone.

Хост – вычислительный сервер, на который произведена установка операционной системы “РЕД ОС” с образа установочного диска РЕД Виртуализация. Предназначен для запуска виртуальных машин (ВМ).

ВМ – виртуальная машина, использующая для своей работы вычислительные мощности хостов РЕД Виртуализация и сетевые хранилища данных (СХД) для хранения виртуальных дисков ВМ.

СХД – сетевое хранилище данных. Отдельно настроенный сервер, не относящийся к вычислительным серверам РЕД Виртуализация. Предназначен для хранения дисков ВМ, образов установочных дисков гостевых операционных систем и гостевых агентов.

Engine – менеджер управления системой РЕД Виртуализация, представляющий собой отдельную ВМ, при типе установке системы host.

Хранилище – СХД или внутреннее дисковое пространство Хоста (в случае использования Типа установки standalone).

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

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

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

3. Порядок приобретения услуг по Технической поддержке

Для приобретения услуг по Технической поддержке необходимо обратиться по адресу электронной почты 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 Редакцией, 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 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 Виртуализация 7.3 (стандартная)*") или "*РЕД Виртуализация 7.3 (сертифицированная)*"), 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;
 - что при этом наблюдалось (на вкладке "События" в веб-интерфейсе администратора ПО, в терминалах Хоста и Engine, в логах в каталоге /var/log и т.д.);

- описание любых недавних изменений (например, обновление операционной системы “РЕД ОС” на Хосте, обновление операционной системы “РЕД ОС” на Engine, подключение новых Хостов, изменение настроек сети, подключение СХД, установка сторонних пакетов и т.д.);
 - указание даты и времени, когда произошло событие;
 - как часто возникает эта проблема;
 - сталкивались ли с подобной проблемой ранее;
 - повторяется ли проблема с разными ВМ/Хостоми/Хранилищами/у разных пользователей и т.п.;
 - описание того, как эта проблема влияет на работу организации (например, проблема связана с Хостоми, на которых работает ВМ контроллера домена, почтового сервера, файлового хранилища, ВМ пользователей 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 продукт, версию и редакцию, в которой возникает проблема (например, *РЕД Виртуализация 7.3 (стандартная)* или *РЕД Виртуализация 7.3 (сертифицированная)*).
 5. **Файлы:** требуется загрузить файлы, которые помогут в решении задачи (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 Редакции, 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;
- проблема наблюдается при установке только устаревшего стороннего ПО и не воспроизводится на актуальной (последней) версии ПО и/или стороннего ПО;

- 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 с продуктом Стороннего разработчика, 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

	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) (24/7 для «Срочного» приоритета Запроса)

	Параметры	Уровни технической поддержки	
		СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
5.6	База знаний	+	+
5.7	Доступ к обновлениям безопасности ¹	+	+
5.8	Доступ к обновлению ПО ²	+	+
5.9	Возможность перехода (обновления) на новую версию ПО ³	+	+
5.10	Личный кабинет (Портал) ⁴	+	+
5.11	Консультации по установке, настройке, обновлению ПО ⁵	+	+
5.12	Моделирование проблемных ситуаций на тестовом стенде СТП, при наличии технической возможности и пошаговой инструкции по воспроизведению	+	+
5.13	Решение вопросов, связанных с совместимостью оборудования, при наличии технической возможности ⁶	+	+
5.14	Удаленное подключение к системе Пользователя для сбора информации, необходимой для решения Запроса ⁷	-	+
5.15	Выделенный инженер (рабочие дни с 09:00 до 18:00 по МСК)	-	+
5.16	Помощь в миграции виртуальных машин (VM) в ПО, при наличии технической	-	+

¹ Нейтрализация угроз эксплуатации и уязвимостей ПО.

² Обновление Компонентов ПО в рамках репозитория пакетов текущей версии ПО.

³ Доступно при наличии у Пользователя права на техническую поддержку.

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

⁵ Вопросы, связанные с установкой, настройкой, обновлением ПО и его компонентов в рамках эксплуатационной документации.

⁶ Набор действий, направленных на обеспечение совместимости оборудования Пользователя с ПО, формирование рекомендаций по настройке данного типа оборудования.

⁷ Подключение сотрудника СТП к стенду Пользователя для диагностики и формирования рекомендаций для решения Запроса выполняется по согласованию сторон. Для удаленного подключения могут быть использованы МойАссистент, AnyDesk.

	Параметры	Уровни технической поддержки	
		СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
	возможности ⁸		
5.17	Помощь по восстановлению функциональности ПО после сбоев ⁹	-	+
5.18	Время реакции (не более) ¹⁰		
	Низкий	2 рабочих дня	8 рабочих часов
	Нормальный	8 рабочих часов	4 рабочих часов
	Высокий	2 рабочих часа	2 часа
	Срочный	1 рабочий час	1 час

6. 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 ПО.
- Иные запросы решать самостоятельно.
- Регистрировать каждое обращение Пользователя в собственной системе управления обращениями, передавая Пользователю номер зарегистрированного Запроса 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 проблемы;
 - консультации по ПО.

⁸ Консультации и выработка рекомендаций по переносу VM из сторонних систем виртуализации

⁹ Кроме сбоев после вирусных атак, взлома, и других противоправных действий 3-х лиц, а также при наличии выявленных в ходе диагностики сбоев и/или ситуаций неправильного использования аппаратных средств.

¹⁰ См. пункт [Приоритеты запросов](#)

- При определении причины обращения как ошибки 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, решающей проблему;
 - либо информацию об имеющемся обновлении 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.

7. Приоритеты запросов

Приоритет	Описание	Примеры
Низкий	Влияние на бизнес-процессы Пользователя минимально или отсутствует.	<ul style="list-style-type: none"> ● Проблемы, не влекущие потерю работоспособности ПО; ● Незначительная ошибка или неудобство; ● Ошибки в документации или описании, которые не препятствуют проведению операций с ПО; ● Опечатка в переводе интерфейса (или текст, который отображается на английском языке); ● Некорректное отображение не критической информации в веб-интерфейсе ПО, не влияющее на функциональность системы; ● Истек срок действия сертификата для безопасного SSL-соединения по HTTPS к Engine; ● Отсутствует влияние на возможность пользователя выполнять свои должностные обязанности; ● Вопросы, связанные с настройкой ПО в рамках имеющейся Документации; ● Вопросы по функциональным возможностям ПО в рамках имеющейся Документации; ● Запросы на улучшение,

Приоритет	Описание	Примеры
Нормальный	<p>Некритичные проблемы в работе системы, частичная потеря функционала, которая не оказывает существенного влияния на работоспособность ПО</p>	<p>модификацию, изменение ПО, не связанные с ошибками ПО.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Проблема влечет за собой несущественную потерю работоспособности ПО, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные пути решения; ● Не работают базовые функции на хостах: обновление операционной системы Хоста завершается ошибкой, либо после обновления операционная система Хоста загружается не с новым ядром; ● Переполнение ресурсов на одном из Хостов, которое приводит к снижению производительности виртуальных машин, размещенных на данном Хосте; ● Ошибки при установке ПО; ● Проблемы с импортом ВМ из сторонних систем виртуализации; ● Пользователь может выполнять свои должностные обязанности, несмотря на наличие сбоев или ошибок в работе ПО.
Высокий	<p>Значительная потеря работоспособности системы, введенной в промышленную эксплуатацию. Проблема блокирует выполнение бизнес-процессов Пользователя при выполнении регулярных операций. Альтернативные пути выполнения функций отсутствуют или требуют существенного увеличения трудозатрат.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Значительная потеря работоспособности ПО; ● Критические функции ПО становятся недоступными, однако, ПО сохраняет работоспособность в ограниченном объеме; ● Ошибки в работе ПО из-за незапланированной потери управления Хостами (Хост перезагружается в разное время без явных причин, но восстанавливается в работе самостоятельно); ● Ошибки в работе ПО, связанные с резервным копированием и/или восстановлением системы управления

Приоритет	Описание	Примеры
		(Engine); <ul style="list-style-type: none"> ● Пользователь не может выполнять свои должностные обязанности в связи со сбоями или ошибками в работе ПО; ● Влияет только на продуктивную среду.
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 уровень критичности применим только для продуктивной инсталляции и не может использоваться для иных вариантов (среда разработки/тестирования).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Проблемы с доступностью веб-интерфейса ПО, не позволяющие выполнять функции по администрированию системы, а также приводящие к отсутствию доступа пользователей к ВМ; ● Потеря управления/тотальное зависание ПО; ● Истек срок сертификата службы Engine; ● Истек срок сертификата для обмена данным между Хостами ПО и Engine; ● ПО аварийно останавливается и не может начать корректную работу после перезапуска; ● Пользователь не может выполнять свои должностные обязанности в связи со сбоями или ошибками, вызванными операционной системой; ● На момент подачи Запроса не существует обходного пути для работы продуктивной среды.

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 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;
- 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 20 (двадцать) календарных дней.

8. Дополнительные условия

Правообладатель не несет ответственность за отказы 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.

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

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.

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.

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 Редакции 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 (за исключением вопросов по системы виртуализации “РЕД Виртуализация”);
- 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;
- по модифицированным программным пакетам, в том числе по ПО с ядром не из состава дистрибутива и/или 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;
- по вопросам настройки DHCP-серверов и DNS-серверов;
- 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 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:

- перевод интерфейса и документации приложений на русский язык;
- помощь в разработке программного обеспечения;
- внедрение и разработка правил или политик безопасности;
- непосредственная установка, конфигурирование и обновление 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 эксплуатационной документации;
- 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, ВМ (в том числе Engine) 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.