



Cryptallit

Сведения о гарантийной и технической поддержке

Версия: 1.1

Дата: 01.05.2022г.

© «Динамичные инновации», 2022.

Настоящий документ является собственностью «Динамичные инновации» и защищен законодательством Российской Федерации и международными соглашениями об авторских правах и интеллектуальной собственности.

Копирование документа либо его фрагментов в любой форме, распространение, в том числе в переводе, а также их передача третьим лицам возможны только с письменного разрешения «Динамичные инновации».

Документ может быть изменен без предварительного уведомления.

Товарные знаки, использованные в тексте, приведены исключительно в информационных целях, исключительные права на них принадлежат соответствующим правообладателям.

Оглавление

Термины и определения	2
Общие сведения.....	Ошибка! Закладка не определена.
Описание услуг технической поддержки	4
Уровни услуг.....	Ошибка! Закладка не определена.
Доступность услуг	4
Классификация запросов	5

Термины и определения

ПО	Программное обеспечение
РФ	Российская Федерация

Аннотация

Настоящий документ описывает услуги технической поддержки в рамках предоставления обновлений продукта. Документ предназначен для клиентов и партнеров компании «Динамичные инновации».

Описание услуг технической поддержки

Компания «Динамичные инновации» (исполнитель) оказывает услуги технической поддержки клиентам или партнерам (заказчикам) по продукту (ПО Cryptallit) на перечисленных далее условиях.

Техническая поддержка ПО доступна в течение срока предоставления обновлений в соответствии с лицензионным договором, распространяется на запросы, связанные с работой программного обеспечения, и включает в себя:

- решение вопросов эксплуатации продукта, помощь в использовании его функциональных возможностей;
- диагностику сбоев ПО, включая поиск причины сбоя и информирование заказчика о найденных проблемах;
- разрешение проблем с ПО, предоставление решений или возможностей обойти проблему с сохранением всей необходимой заказчику производительности;
- устранение ошибок в ПО (в рамках выпуска обновлений к продукту).

Доступность услуг

Представители заказчика должны зарегистрироваться в службе технической поддержки ПО Cryptallit, направив на электронный адрес support@cryptallit.ru свои данные с рабочих адресов электронной почты, расположенных на официальном домене организации заказчика. Другие адреса электронной почты могут быть подключены в качестве дополнительных. Представители заказчика должны указать при регистрации свою организацию и контактный телефон для оперативной связи.

Каналы приема обращений

Основным каналом обработки обращений заказчика являются запросы на электронный адрес технической поддержки support@cryptallit.ru.

Рабочее время (время работы с обращениями)

Рабочее время службы технической поддержки – с понедельника по пятницу, с 09:00 до 18:00 (GMT+3), кроме выходных и официальных праздничных дней РФ.

Прием обращений

Электронный адрес технической поддержки support@cryptallit.ru доступен круглосуточно для приема запросов.

Язык предоставляемых услуг

Обращения через портал технической поддержки принимаются исполнителем на русском или английском языках.

Классификация запросов

При получении от заказчика обращения в техническую поддержку исполнитель классифицирует запрос согласно перечисленным ниже условиям и предпринимает дальнейшие шаги по его выполнению.

Информация для диагностики

Для успешной диагностики проблемы и классификации запроса заказчик при обращении за технической поддержкой обязуется по первому требованию исполнителя предоставить:

- номер лицензии продукта;
- удаленный доступ к продукту по SSH, HTTP(S) или VNC (по взаимному согласованию оптимального канала диагностики).

Исполнитель не несет обязательств по оказанию технической поддержки в случае отказа заказчика предоставить вышеперечисленное.

Техническая поддержка ПО

К данному типу относятся запросы, связанные с функционированием программной части продукта. Исполнитель выделяет следующие виды работ по технической поддержке ПО.

Вопросы по установке, повторной установке и первоначальной настройке

Помощь в подготовке ПО к работе, ответы на вопросы заказчика на данном этапе эксплуатации продукта. Доступна в течение 30 дней с момента отгрузки ПО.

Восстановление работоспособности

В случае критического сбоя и потери заказчиком доступа к основной функциональности продукта исполнитель оказывает помощь в восстановлении работоспособности ПО.

Восстановление на базовом уровне технической поддержки заключается либо в помощи по установке продукта заново с потенциальной потерей накопленных до сбоя данных, либо в восстановлении продукта из доступной резервной копии (резервное копирование должно быть настроено заблаговременно). Исполнитель не несет ответственности за потерю данных вследствие неверно настроенного резервного копирования.

Обновление продукта

Исполнитель предоставляет заказчику пакеты обновления ПО в течение срока действия лицензии на продукт. Процесс обновления осуществляется заказчиком. Исполнитель не несет ответственности за инциденты, возникшие при нарушении заказчиком регламентированного процесса обновления.

Устранение дефектов продукта

Если в результате диагностики обнаружен дефект ПО, исполнитель обязуется предпринять разумные усилия по предоставлению заказчику обходного решения (если возможно), а также включить исправление дефекта в ближайшие возможные обновления ПО.

Приоритезация и обработка запросов

Работы по обращению заказчика считаются выполненными, если:

- предоставлено решение или возможность обойти проблему, не влияющая на производительность и критически важную для бизнес процессов заказчика функциональность продукта;
- диагностирован дефект продукта, собрана техническая информация о дефекте и условиях его воспроизведения; исправление дефекта запланировано к выходу в рамках планового обновления продукта;
- проблема вызвана программными продуктами или оборудованием сторонних производителей и не подпадает под услуги технической поддержки поставщика продукта;
- проблема классифицирована как неподдерживаемая.

Время реакции на запрос рассчитывается с момента получения запроса до первичного ответа специалиста технической поддержки с уведомлением о взятии запроса в работу.

Время обработки запроса рассчитывается с момента отправки уведомления о взятии вашего запроса в работу до предоставления описания дальнейших шагов по устранению проблемы либо классификации вопроса, указанного в запросе, как дефекта ПО и передачи запроса ответственным лицам для исправления дефекта.

Время реакции и время обработки зависят от указанного заказчиком уровня значимости запроса (смотри Таблицу 1).

Специалист службы технической поддержки оставляет за собой право переопределять уровень значимости запроса по приведенным ниже критериям. Указанные сроки являются целевыми и подразумевают стремление и разумные усилия исполнителя для их соблюдения, но возможны отклонения от данных сроков по объективным причинам.

Таблица 1 - Время реакции на запрос и время его обработки

Уровень значимости запроса	Критерии значимости запроса	Время реакции на запрос	Время обработки запроса
Критический	Аварийные сбои, полностью препятствующие штатной работе продукта (исключая первоначальную установку) либо оказывающие	До 4 часов	Не ограничено

	критическое влияние на бизнес		
Высокий	Сбои, затрагивающие часть функциональности продукта и проявляющиеся в любых условиях эксплуатации либо оказывающие значительное влияние на бизнес	До 24 часов	Не ограничено
Обычный	Сбои, проявляющиеся в специфических условиях эксплуатации продукта либо не оказывающие значительного влияния на бизнес	До 24 часов	Не ограничено
Низкий	Вопросы информационного характера либо сбои, не влияющие на эксплуатацию продукта	До 24 часов	Не ограничено

Указанные часы относятся только к рабочему времени специалистов технической поддержки (времени работы с обращениями).

Заказчик должен быть готов предоставить необходимую диагностическую информацию (файлы журналов, снимки экрана, результаты выполнения рекомендаций исполнителя, каналы для удаленного доступа) для своевременного разрешения обращения.

В случае непредоставления заказчиком информации по обращению в течение значительного времени (от двух недель с момента последней активности заказчика), исполнитель оставляет за собой право считать обращение неактуальным и, уведомив заказчика, закрыть запрос.

Если по итогам устранения проблемы необходимо внести изменения в продукт компании, исполнитель включит работы по исправлению в ближайшее возможное плановое обновление продукта (в зависимости от сложности изменений).

Исполнитель по мере проведения основных этапов работ информирует заказчика:

- о процессе и результатах диагностики проблемы;
- поиске решения или возможности обойти причины возникновения проблемы;
- планировании и выпуске обновления продукта (если это требуется для устранения проблемы).