

1. Описание Сервиса технической поддержки

1. Термины и определения

- 1.1. **Компания** – общество с ограниченной ответственностью «С-Терра СиЭсПи».
- 1.2. **Продукт** – программа, программный комплекс производства Компании или программно-аппаратный комплекс (ПАК) с предустановленным на него программным комплексом или программой производства Компании.
- 1.3. **Сервис технической поддержки (Поддержка)** – деятельность Компании по предоставлению услуг, в объеме данного документа.
- 1.4. **Служба технической поддержки (Служба)** – подразделение Компании, которое обеспечивает Поддержку со стороны Компании.
- 1.5. **Пользователь Поддержки (Пользователь)** – физическое или юридическое лицо, указанное в Лицензии на использование Продукта или его полномочный представитель.
- 1.6. **Партнер** – юридическое лицо, находящееся в договорных отношениях с Компанией и осуществляющее распространение Продуктов Пользователям.
- 1.7. **Лицензия** – документ на бумажном носителе формата А4, составленный Компанией по установленной ею форме и содержащий ключ установки Продукта.
- 1.8. **Инцидент** – зафиксированный Пользователем случай отклонения функциональности Продукта от норм, заявленных в пользовательской документации.
- 1.9. **Проблема** – отклонение функциональности Продукта от норм, заявленных в пользовательской документации, являющееся причиной Инцидентов.
- 1.10. **Запрос** – обращение Пользователя, зафиксированное в Службе.
- 1.11. **Сайт Службы** – онлайн-система учета и управления Запросами пользователей.
- 1.12. **Сценарий Типового Применения (Сценарий)** – описание способа применения Продуктов, разработанного и прошедшего тестирование в тестовой лаборатории Компании.

2. Цели Сервиса технической поддержки

2.1. Целями Сервиса технической поддержки являются:

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

3. Услуги, оказываемые в рамках Сервиса технической поддержки

3.1. Оказание Пользователям помощи по следующим направлениям:

- 3.1.1. Предоставление инструкций и консультирование по установке Продуктов.
- 3.1.2. Предоставление инструкций и консультирование по настройке Продуктов.

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

4. Ограничения

- 4.1. Служба осуществляет вторую линию Поддержки Продуктов и управления Проблемами, связанными с настройкой и эксплуатацией Продуктов. Первая линия Поддержки конечных пользователей: управление Инцидентами, поддержка решений и т.п., возлагается на Партнера.
- 4.2. Все перечисленные в п. 3 услуги предоставляются Пользователям в пределах гарантийного срока либо при условии оплаченной Поддержки.
- 4.3. Запросы в Службу по лицензиям, у которых не оплачена Поддержка, обрабатываются с минимальным приоритетом (Уровень 4).
- 4.4. Служба не решает вопросы, связанные с невозможностью построения Пользователем системы, вызванные нарушением положений эксплуатационной документации или неспособностью Пользователя ее построить, а также другие интеграционные вопросы. Служба оставляет за собой возможность давать технические консультации по таким вопросам вне ответственности Компании.
- 4.5. Компания в лице Службы не несёт ответственности за программное обеспечение других производителей. Служба оставляет за собой возможность давать технические консультации по вопросам использования стороннего программного обеспечения вне ответственности Компании.

- 4.6. Услуги, оказываемые в рамках Поддержки, не распространяются на продукты сторонних производителей, которые могут входить в состав комплектов (bundle) изделий, представленных в прайс-листе Компании.
- 4.7. При анализе материалов и выдаче рекомендаций Служба исходит из предположения, что настройка ведется в локальной системной консоли устройства.

5. Классификация Запросов по уровню важности

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

6. Порядок оказания услуг

6.1. Регистрация Пользователей.

6.1.1. Для получения возможности размещать Запросы, необходимо пройти регистрацию Пользователя, в результате которой Пользователь получит доступ к персональному разделу на Сайте Службы, содержащему историю обработки всех размещённых Пользователем Запросов и сопроводительные материалы.

6.1.2. Для регистрации Пользователя необходимо отправить письмо на адрес Службы (support@s-terra.ru). В письме следует указать:

- Фамилию, имя, отчество;
- Занимаемую должность;
- Название организации;
- Контактный телефон;
- Номер Лицензии на использование хотя бы одного Продукта (Продуктов) Компании.

6.1.3. Пользователь получает в ответ пароль для доступа. В качестве логина Пользователь использует адрес электронной почты, с которого было отправлено письмо на регистрацию Пользователя.

6.2. Обработка Запросов

6.2.1. Служба принимает и регистрирует на Сайте Службы все Запросы зарегистрированных Пользователей. При оформлении Запроса следует указать:

- Фамилию, имя, отчество;
- Версию и наименование Продукта;

- Номер лицензии Продукта (Продуктов), при эксплуатации которых наблюдается Проблема;
- Производителя и версию средства криптографической защиты информации (СКЗИ);
- Операционную систему;
- Описание Проблемы и последовательность действий, приводящих к ее появлению.

6.2.2. После получения этой информации Запрос классифицируется по уровню важности, дальнейшая обработка производится согласно присвоенному уровню. Уровень важности, присвоенный Запросу, отображается в персональном разделе Пользователя на Сайте Службы и дублируется по электронной почте.

6.2.3. Служба сообщает Пользователю регистрационный номер Запроса по электронной почте.

6.2.4. Вся переписка хранится в персональном разделе Пользователя на Сайте Службы. Копии ответов Службы отправляются Пользователю по электронной почте. Обеспечение успешного прохождения писем Службы через spam-фильтры Пользователя лежит в сфере ответственности Пользователя.

6.2.5. Служба анализирует описание Проблемы и передает Пользователю рекомендации по разрешению Проблемы или сообщает предполагаемые сроки разрешения Проблемы.

6.2.6. При необходимости Служба запрашивает у Пользователя дополнительную информацию об окружении, в котором проявляется Проблема.

6.3. Результаты разрешения Проблемы передаются Пользователю в виде:

6.3.1. Описания технических настроек и реконфигурации системы.

6.3.2. Ссылок на разделы пользовательской документации.

6.3.3. Предоставления исправления Продукта по мере разработки обновлений. В случае, если Проблема, с которой столкнулся Пользователь, уже решена, обновление разработано и в данном случае технически применимо, Пользователь получает исправление (патч) и рекомендации по его установке.

6.4. Время реакции Службы, в рамках режима п.7.1:

6.4.1. на Запросы с уровнем важности 1 и 2 – 2 часа,

6.4.2. на Запросы с уровнем важности 3 – 1 день,

6.4.3. на Запросы с уровнем важности 4 – 5 дней.

6.5. В случае выявления факта неработоспособности Продукта по причине установки Пользователем в ПАК дополнительного оборудования или программного обеспечения без согласования с Компанией, техническая поддержка этого экземпляра Продукта прекращается. Номер Лицензии на Продукт и причина прекращения технической поддержки сообщаются Пользователю.

6.6. Если по Запросу в течение одной недели с момента отправки рекомендаций от Пользователя не поступает никаких отзывов, статус Запроса автоматически меняется на «Заморожен». Пользователю об этом отсылается уведомление. У Пользователя есть возможность возобновить переписку в рамках этого же Запроса, отправив сообщение, в

рамках данного Запроса из персонального раздела или отослав письмо в адрес Службы, указав в заголовке письма идентификатор Запроса.

7. Каналы и доступность сервиса

- 7.1. Поддержка обрабатывает Запросы в течение 9-ти часов (с 9 до 18 по московскому времени) в рабочие дни при пятидневной рабочей неделе.
- 7.2. Служба обеспечивает 90%-ную доступность Поддержки. Это означает, что в среднем время реакции может быть превышено не более, чем на один из десяти Запросов.
- 7.3. Служба принимает Запросы по следующим каналам связи:

- 7.3.1. Персональный раздел на Сайте Службы (приём Запросов и дополнительной информации круглосуточно).
- 7.3.2. Электронная почта (приём запросов и дополнительной информации круглосуточно).
- 7.3.3. Телефон. Для решения Проблемы могут потребоваться дополнительные материалы: тексты конфигураций, копии событийных протоколов и т.п. Дополнительные материалы должны направляться в Службу по электронной почте или через Сайт Службы.

8. Координаты Службы Поддержки

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