



ООО «С-Терра СиЭсПи»  
124498, г.Москва, Зеленоград, Георгиевский проспект,  
дом 5, помещение I, комната 33  
Телефон: +7 (499) 940 9061  
Факс: +7 (499) 940 9061  
Эл.почта: [information@s-terra.ru](mailto:information@s-terra.ru)  
Сайт: <http://www.s-terra.ru>

## **Сервис Технической Поддержки**

### **Описание**

## 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 программного обеспечения.

- 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 с лицензиями, по которым истек срок действия договора на предоставление Поддержки, будут обрабатываться с низким приоритетом, без каких-либо обязательств по времени реакции. Выдача обновлений и других материалов будет приостановлена.
- 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 простою 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. Служба принимает и рассматривает вопросы на русском языке. Рекомендации и сообщения Служба передает на русском языке.
- 6.2. Регистрация Пользователей
- 6.2.1. 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 размещенных Пользователем Запросов и сопроводительные материалы.
- 6.2.2. Для регистрации Пользователя необходимо отправить письмо на адрес Службы (support@s-terra.com). В письме следует указать:
- Фамилию, имя, отчество;
  - Название организации;
  - Занимаемую должность;
  - Контактный телефон;
  - Номер Лицензии на использование хотя бы одного Продукта (Продуктов) Компании.
- 6.2.3. Пользователь получает в ответ пароль для доступа. В качестве логина Пользователь использует адрес электронной почты, с которого было отправлено письмо на регистрацию Пользователя.
- 6.3. Обработка Запросов
- 6.3.1. 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.
- 6.3.2. 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.
- 6.3.3. Служба сообщает Пользователю регистрационный номер Запроса по электронной почте.
- 6.3.4. Вся переписка хранится в персональном разделе Пользователя на Сайте Службы. Копии ответов Службы отправляются Пользователю по электронной почте. Обеспечение успешного прохождения писем Службы через спам-фильтры Пользователя лежит в сфере ответственности Пользователя.
- 6.3.5. Служба анализирует описание Проблемы и передает Пользователю рекомендации по разрешению Проблемы или сообщает предполагаемые сроки разрешения Проблемы.
- 6.3.6. При необходимости Служба запрашивает у Пользователя дополнительную информацию об окружении, в котором проявляется Проблема.
- 6.4. Результаты разрешения Проблемы передаются Пользователю в виде:
- 6.4.1. Описания технических настроек и реконфигурации системы.
- 6.4.2. Ссылок на разделы пользовательской документации.
- 6.4.3. 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.
- 6.5. Время реакции Службы, в рамках режима п.7.1:
- 6.5.1. на Запросы с уровнем важности 1 и 2 – 2 часа,
- 6.5.2. на Запросы с уровнем важности 3 – 1 день,
- 6.5.3. на Запросы с уровнем важности 4 – 5 дней.
- 6.6. 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.
- 6.7. 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. Служба 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://support.s-terra.com>

8.2. Адрес электронной почты: [support@s-terra.ru](mailto:support@s-terra.ru)

8.3. Телефон: +7 (499) 940-90-71