

СОСТАВ И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ СИСТЕМЫ БЕЗОПАСНОГО УПРАВЛЕНИЯ СРЕДОЙ ВИРТУАЛИЗАЦИИ

Техническая поддержка предоставляется для Системы безопасного управления средой виртуализации (далее, Система), используемого в соответствии с требованиями эксплуатационной документацией Системы, в соответствующих версиях операционных систем, на устройствах, с драйверами устройств и приложениями, определенными в эксплуатационной документации Системы. Не осуществляется Техническая поддержка Системы, используемой в нестандартных конфигурациях.

Для актуальных версий Системы предоставляется полная техническая поддержка, включающая в себя, в том числе реагирование на обращения Пользователя, выпуск исправлений и обновлений сборок версий Системы.

Техническая поддержка предыдущих версий Системы может быть ограничена или прекращена.

Пользователям версий Системы, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления и обновления сборок Системы, а также помощь в обновлении на актуальные версии Системы.

Время решения проблем Заказчика, связанных с остановкой бизнеса осуществляется:

- для уровня технической поддержки «Базовый» - в режиме 9/5 с 09:00 до 18:00 по московскому времени с понедельника по пятницу;
- для уровня технической поддержки «Продуктивный» - в режиме 24/7.

Время реакции на обращение Пользователя определяется типом Сертификата на техническую поддержку и степенью критичности инцидента, присвоенной при регистрации обращения или в процессе работы над инцидентом. Первоначально присвоенная степень критичности может быть изменена в процессе работы над инцидентом.

Если в процессе работы над инцидентом Исполнитель выясняет, что инцидент связан с продуктом стороннего производителя, то Пользователю рекомендуется обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя.

Состав, перечень Системы и срок предоставляемых услуг на техническую поддержку устанавливается в соответствующем Сертификате на техническую поддержку.

При отсутствии реакции Пользователя на предложенное Службой технической поддержки решение или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Пользователем соответствующего решения или запроса от Службы технической поддержки, обращение считается неактуальным. Услуги Исполнителя по технической поддержке Системы по обращению считаются своевременно оказанными, а само обращение - закрытым. При поступлении от Пользователя информации по закрытому обращению, такое обращение снова открывается или регистрируется как новое обращение.

Пользователю в течение срока действующей технической поддержки оказываются следующие услуги:

- Консультации по установке и настройке Системы

- Консультации по администрированию компонент Системы
- Восстановление приобретенного комплекта Системы (в случае его потери или разрушения)
- Консультации по восстановлению работоспособности компонент Системы
- Консультации по обновлению сборок версии Системы, находящихся в эксплуатации у Заказчика
- Доступ к базе знаний (известные ошибки и типовые решения)
- Работа над инцидентами в течение рабочего дня
- Прием предложений по улучшению
- Диагностика с помощью удаленного доступа

В зависимости от степени критичности инцидента Исполнитель гарантирует время реакции, приведенное в следующей таблице:

| Уровень технической поддержки «Базовый» | | |
|--|-----------|-------------|
| Степень критичности инцидента | Критичный | Некритичный |
| Время реакции | 4 часа | 12 часов |

| Уровень технической поддержки «Продуктивный» | | |
|---|-----------|-------------|
| Степень критичности инцидента | Критичный | Некритичный |
| Время реакции | 60 минут | 12 часов |

В случае возникновения у Пользователя замечаний в отношении услуг, оказываемых Исполнителем на основании Сертификата на техническую поддержку, Пользователь обязан уведомить об этом Исполнителя не позднее 1 рабочего дня с даты возникновения соответствующего недостатка услуг. Если в течение указанного срока Пользователь не уведомляет Исполнителя о недостатке услуг, услуги считаются оказанными надлежащим образом.