

# **Положение о технической поддержке операционной системы РЕД ОС и системы виртуализации РЕД Виртуализация**

## **Оглавление**

<b>Термины и определения</b>	<b>2</b>
<b>Порядок приобретения услуг по Технической поддержке</b>	<b>3</b>
<b>Порядок получения услуг по Технической поддержке</b>	<b>3</b>
<b>Уровни Технической поддержки</b>	<b>5</b>
4.1. Условия Технической поддержки	5
4.2. Приоритеты запросов	8
4.3. Дополнительные условия	8

# 1. Термины и определения

**Программный Продукт (Продукт)** – операционная система РЕД ОС, система виртуализации РЕД Виртуализация.

**Правообладатель** – разработчик и обладатель исключительных прав на Продукт — ООО "РЕД СОФТ".

**Техническая поддержка** – предоставляемая Правообладателем информационно-справочная поддержка по вопросам функционирования Продукта, в том числе рекомендации, консультации по установке, настройке, обновлению Продукта (предоставление новых версий Продукта), и иные действия, связанные с использованием Продукта, предусмотренные настоящим Положением.

**Лицензия на Продукт (Лицензия)** – право использования Продукта на условиях простой (неисключительной) лицензии в объеме и способами, предусмотренными лицензионным договором. Лицензия предоставляет Пользователю право на получение услуг по Технической поддержке на условиях, указанных в лицензионном договоре, и в настоящем Положении.

**Сертификат на техническую поддержку (Сертификат)** – документ, предоставляющий Пользователю (владельцу Сертификата) право на получение услуг по Технической поддержке на условиях, указанных в договоре купли-продажи Сертификата на техническую поддержку и настоящем Положении.

**Пользователь** – лицо, правомерно владеющее Продуктом, и обладающее правом на получение услуг по Технической поддержке Продукта.

**Портал технической поддержки (Портал)** – WEB-ресурс, на котором Пользователь регистрирует учетную запись, создает Запросы и отслеживает их статус. Адрес Портала - <https://support.red-soft.ru/>

**Уровень Технической поддержки (Уровень гарантии)** – набор параметров Технической поддержки, включающий в себя, в соответствии с настоящим Положением, перечень допустимых категорий вопросов, время и каналы приема Запросов. Техническая поддержка предусматривает три уровня: Базовый, Стандартный и Расширенный.

**Служба технической поддержки (СТП)** – структурное подразделение Правообладателя и/или его полномочных представителей (партнёров), обеспечивающее предоставление услуг по Технической поддержке.

**Запрос** – обращение Пользователя в СТП (по телефону 8-800-200-48-02 или на Портале) по вопросам Технической поддержки, содержащее описание проблемы, связанной с Продуктом, и/или обращение за консультацией по Продукту.

**Время реакции** – временной интервал с момента регистрации сотрудником СТП Запроса до момента предоставления ответа на Запрос; либо с момента

регистрации Запроса до получения Пользователем дополнительных (уточняющих) вопросов от сотрудника СТП, с целью формирования ответа на Запрос. Время реакции зависит от приоритета Запроса и Уровня поддержки.

**Документация на Продукт (Эксплуатационная документация)** – руководства пользователя и инструкции по эксплуатации Продукта, размещенные на официальном сайте Правообладателя; лицензионное соглашение с конечным пользователем.

**База знаний** – раздел о Продукте на официальном сайте Правообладателя, содержащий дополнительную информацию о Продукте, включающий инструкции, руководства по настройке, эксплуатации, работе с Продуктом.

**Конфигурация продукта** – состав пакетной базы Продукта, развертываемый на аппаратной платформе поддерживаемой архитектуры и в конфигурации, соответствующей Лицензии.

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

**Программно - аппаратный комплекс (ПАК)** – программное обеспечение, вычислительная техника и локальная вычислительная сеть Пользователя, за исключением Продукта.

## **2. Порядок приобретения услуг по Технической поддержке**

Для приобретения услуг по Технической поддержке необходимо обратиться по адресу электронной почты [sales@red-soft.ru](mailto:sales@red-soft.ru)

## **3. Порядок получения услуг по Технической поддержке**

Основанием для оказания услуг по Технической поддержке является наличие действующего Сертификата на техническую поддержку либо наличие Лицензии, предусматривающей Техническую поддержку Продукта.

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 Лицензией исчисляется с момента передачи прав на использование Продукта.

Для продолжения получения услуг по Технической поддержке после окончания срока действия Сертификата или срока предоставления услуг по технической поддержке в соответствии с условиями Лицензии, Пользователям необходимо приобрести Сертификат на Техническую поддержку на новый срок.

Право Пользователя на Техническую поддержку по приобретенному Сертификату и/или Лицензии распространяется исключительно на Продукт, используемый на основании действующего лицензионного договора, в соответствии с количеством экземпляров Продукта и его Конфигурацией, указанных в Сертификате и/или Лицензии.

Пользователь не может получать услуги Технической поддержки по Сертификату более высокого уровня в отношении экземпляров Продукта, для которых приобретен Сертификат более низкого уровня.

Прием и регистрация Запросов Пользователей Продукта, а также отработка Запросов, включая взаимодействие с сотрудниками СТП и предоставление сведений о ходе работы над Запросом, осуществляется через телефон и Портал технической поддержки.

Для регистрации Запроса Пользователь должен сообщить следующую информацию<sup>1</sup>:

- наименование Продукта (указать его версию и редакцию);
- 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.

Пользователю может быть отказано в обработке Запроса по следующим причинам:

- отсутствие Сертификата на техническую поддержку (в том числе истек срок действия Сертификата);
- срок оказания услуг по Технической поддержке истек в соответствии с условиями Лицензии;
- Пользователь требует предоставления услуг, не соответствующих условиям уровня Технической поддержки, доступного ему в соответствии с Сертификатом на техническую поддержку/условиями Лицензии;

---

<sup>1</sup> В случае обращения по телефону требуется указать:

- наименование и/или ИНН организации;
- ФИО, должность, телефон, адрес электронной почты контактного лица;
- наименование Продукта (указать его версию и редакцию) и номер Сертификата/Лицензии;

- Пользователем нарушены правила установки Продукта и/или условия лицензионного соглашения с конечным пользователем, либо Продукт эксплуатируется в конфигурации, отличной от поддерживаемой.

Правообладатель имеет право контролировать соблюдение Пользователем требований, перечисленных в настоящем Положении, посредством запроса отчета об использовании Продукта.

## 4. Уровни Технической поддержки

### 4.1. Условия Технической поддержки

	Параметры	Уровни технической поддержки		
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
4.1	Количество Запросов	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
4.2	Каналы приема Запросов	Портал технической поддержки	Портал технической поддержки, телефон	Портал технической поддержки, телефон
4.3	Режим работы (телефон)	-	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)
4.4	Режим регистрации Запросов (Портал)	24/7	24/7	24/7
4.5	Режим обработки Запросов	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК) (24/7 для «Срочного» приоритета Запроса)
4.6	База знаний	+	+	+
4.7	Доступ к обновлениям безопасности <sup>2</sup>	+	+	+
4.8	Доступ к обновлению Продукта <sup>3</sup>	+	+	+

<sup>2</sup> Нейтрализация угроз эксплуатации и уязвимостей Продукта.

<sup>3</sup> Обновление компонентов Продукта в рамках репозитория пакетов текущей версии Продукта.

	Параметры	Уровни технической поддержки		
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
4.9	Возможность перехода (обновления) на новую версию Продукта <sup>4</sup>	+	+	+
4.10	Личный кабинет (Портал) <sup>5</sup>	+	+	+
4.11	Консультации по установке, настройке, обновлению Продукта <sup>6</sup>	+	+	+
4.12	Моделирование проблемных ситуаций на тестовом стенде СТП, при наличии технической возможности и пошаговой инструкции по воспроизведению	-	+	+
4.13	Консультации по установке программного обеспечения технологических партнеров <sup>7</sup>	-	+	+
4.14	Анализ совместимости оборудования с Продуктом по предоставленной спецификации <sup>8</sup>	-	+	+
4.15	Решение вопросов, связанных с совместимостью оборудования, при наличии технической возможности <sup>9</sup>	-	+	+
4.16	Удаленное подключение к	-	-	+

<sup>4</sup> Доступно при наличии у Пользователя права на техническую поддержку.

<sup>5</sup> Личный кабинет на Портале технической поддержки, на котором Пользователь регистрирует Запросы и отслеживает их статус.

<sup>6</sup> Вопросы, связанные с установкой, настройкой, обновлением Продукта и его компонентов в рамках эксплуатационной документации.

<sup>7</sup> Помощь в установке, но не по настройке или использованию ПО партнеров (помощь по этим вопросам можно получить у вендоров ПО) стороннего программного обеспечения при условии подтвержденной совместимости с Продуктом.

<sup>8</sup> Поддержка оборудования гарантируется только при условии подтвержденной совместимости с Продуктом, при этом прогноз совместимости оборудования с Продуктом можно сделать на основании его спецификации.

<sup>9</sup> Набор действий, направленных на обеспечение совместимости оборудования Пользователя с Продуктом или его компонентами, разработка инструкций и рекомендаций по настройке и эксплуатации данного типа оборудования.

	Параметры	Уровни технической поддержки		
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
	системе Пользователя для решения Запроса			
4.17	Сборка драйверов для оборудования <sup>10</sup>	-	-	+
4.18	Выделенный инженер	-	-	+
4.19	Включение пакетов в состав Продукта по инициативе Пользователя (по согласованию с Правообладателем) <sup>11</sup>	-	-	+
4.20	Помощь в миграции виртуальных серверов на платформу виртуализации, при наличии технической возможности	-	-	+
4.21	Помощь по восстановлению функциональности платформы виртуализации после сбоев <sup>12</sup>	-	-	+
4.22	Время реакции (не более) <sup>13</sup>			
	Низкий	3 рабочих дня	2 рабочих дня	8 рабочих часов
	Нормальный	2 рабочих дня	8 рабочих часов	4 рабочих часов
	Высокий	8 рабочих часов	4 рабочих часа	2 рабочих часа
	Срочный	4 рабочих часа	2 рабочих часа	2 часа

<sup>10</sup> Сборка драйверов для оборудования под определенную версию Продукта при наличии исходных кодов (возможность сборки драйвера рассматривается СТП).

<sup>11</sup> Расширение репозитория Продукта.

<sup>12</sup> 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.

<sup>13</sup> См. пункт [4.2 Приоритеты Запросов](#)

## 4.2. Приоритеты запросов

Приоритет	Описание
Низкий	Влияние на бизнес-процессы Пользователя минимально или отсутствует.
Нормальный	Некритичные проблемы в работе системы, частичная потеря функционала, которая не оказывает существенного влияния на работоспособность Продукта
Высокий	Частичная потеря работоспособности системы, введенной в промышленную эксплуатацию. Проблема блокирует выполнение бизнес-процессов Пользователя при выполнении регулярных операций, альтернативные пути выполнения функций требуют существенного увеличения трудозатрат.
Срочный	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.

Приоритет Запроса задается Пользователем при регистрации Запроса через Портал.

СТП оставляет за собой право изменять приоритет Запроса в процессе работы над Запросом.

Срок автоматического закрытия Запроса, по которому Пользователь не проявляет активности, составляет 20 (двадцать) календарных дней.

## 4.3. Дополнительные условия

Правообладатель не несет ответственность за отказы Продукта, связанные с работой программно-аппаратного комплекса Пользователя, его прикладного программного обеспечения.

Пользователь должен следовать требованиям Правообладателя в отношении администрирования Продукта, изложенным в соответствующем руководстве. Несоблюдение Пользователем этих требований снимает с Правообладателя ответственность за возможные проблемы, связанные с функционированием Продукта.



Служба технической поддержки предоставляет консультации только по установке и настройке<sup>14</sup> программ, входящих в состав Продукта.

При поступлении Запроса, содержащего описание нескольких проблем, он может быть разделен на несколько Запросов с разными приоритетами.

При необходимости Правообладатель имеет право запросить следующую дополнительную информацию:

- о конфигурации аппаратного и программного обеспечения, периферийного оборудования, сети;

- информацию, необходимую для воспроизведения проблемы на стенде.

Сотрудник ТП имеет право запросить воспроизведение проблемы на стенде Пользователя с предоставлением доступа для сотрудника СТП.

В рамках технической поддержки Правообладатель **не предоставляет консультации**:

- по вопросам, относящимся к методологии разработки технического задания на внедрение Продукта;
- по вопросам моделирования, эксплуатации модели и интеграции систем учета и хранения информации с Продуктом;
- по вопросам, относящимся к иной Конфигурации Продукта (которая не указана в Лицензии или Сертификате);
- по вопросам, относящимся к программным продуктам других разработчиков;
- в отношении проектирования инфраструктуры Пользователя и внедрения решений. Пользователь производит внедрение (интеграцию) самостоятельно или с привлечением сторонней компании-интегратора;
- по миграции решений, которые используются в инфраструктуре Пользователя, на Продукты Правообладателя;
- по модифицированным программным пакетам, в том числе по Продукту с ядром не из состава дистрибутива и/или измененными системными библиотеками;
- по проблемам, связанным с работой каналов связи;
- по планированию архитектуры вычислительных сетей;

---

<sup>14</sup> В рамках эксплуатационной документации

- по проблемам, связанным с серверным ПО (по Сертификату на техническую поддержку для Конфигурации РЕД ОС «Рабочая станция»);
- в отношении Продуктов (версий Продуктов), поддержка которых прекращена Правообладателем;
- по вопросам анализа и настройки диагностики инцидентов информационной безопасности;
- по написанию скриптов и сценариев (при этом может быть предложено альтернативное решение с помощью существующего функционала Продукта).

В техническую поддержку **не включается**:

- перевод интерфейса и документации приложений на русский язык;
- помощь в разработке программного обеспечения;
- начальная установка и конфигурирование Продукта;
- системное администрирование Продукта, работающего в штатном режиме;
- резервное копирование данных, очистка дисков и настройка ротации системных журналов;
- восстановление работоспособности Продукта после вирусных атак, взлома, и других противоправных действий 3-х лиц;
- восстановление работоспособности Продукта при наличии выявленных в ходе диагностики сбоев и/или ситуаций неправильного использования аппаратных средств;
- установка новых версий (модернизация) Продукта;
- выезд на место установки Продукта для диагностики и устранения сбоев;
- обучение работе с Продуктом, индивидуальная настройка и интеграция с ПО сторонних производителей.

Правообладатель оставляет за собой право вносить корректировки в настоящее Положение, в связи с чем Пользователь обязуется отслеживать его изменения на официальных ресурсах Правообладателя.

Актуальное положение о Технической поддержке доступно на сайте Правообладателя: <http://redos.red-soft.ru>