

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

Оглавление

1. Термины и определения	2
2. Порядок приобретения услуг по Технической поддержке	4
3. Порядок получения услуг по Технической поддержке	4
3.1. Рекомендации по обращениям в Техническую поддержку	5
4. Уровни Технической поддержки	7
4.1. Условия Технической поддержки	7
4.2. Общая информация	10
4.3. Обязательства Партнера (совместная поддержка)	11
4.4. Приоритеты запросов	11
4.5. Дополнительные условия	14

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 в настоящем Положении.

Пользователь – физическое лицо, правомерно владеющее Продуктом и обладающее правом на получение услуг по Технической поддержке Продукта; либо физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица или индивидуального предпринимателя, правомерно владеющего Продуктом и обладающего 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.

Партнер – организация, обеспечивающая предоставление услуг по Технической поддержке (1-ая и 2-ая линии). Является полномочным представителем Правообладателя.

Запрос – обращение Пользователя в СТП (по телефону 8-800-200-48-02 или на Портале технической поддержки <https://support.red-soft.ru>) 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 временной интервал 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 (Эксплуатационная документация на Продукт) – руководство пользователя, руководство администратора 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.

Репозиторий – публично или избирательно доступный ресурс для хранения и распространения определенного набора пакетов. Репозиторий привязан к версии и редакции Продукта.

Пакет – программное обеспечение, обладающее определённым функционалом и распространяемое в гит-формате.

Пакет из состава Продукта (Внутренний пакет) – пакет входит в состав дистрибутива Продукта и/или в состав репозитория Продукта. Пакет полностью собран (со всеми зависимыми пакетами, с гарантией повторяемости сборки) на вычислительных ресурсах Правообладателя из исходных кодов.

Сторонний пакет – стороннее ПО, которое не входит в состав Продукта.

Разработчик стороннего ПО (Сторонний разработчик) – разработчик стороннего ПО (Сторонних пакетов).

Серверное программное обеспечение (Серверное ПО) – специальные приложения/программы, обладающие функционалом по обработке, передаче, хранению информации (серверы протоколов, почтовые серверы, серверы приложений, серверы печати и прочие). Перечень Серверного ПО в составе Продукта приведён на странице [Список серверного ПО](https://redos.red-soft.ru/base/manual/server-software/) (<https://redos.red-soft.ru/base/manual/server-software/>) на сайте Правообладателя.

Программное обеспечение для разработки (Средства разработки) – программное обеспечение, которое позволяет создавать собственные программные продукты, включая мобильные, настольные приложения, информационные системы.

Технологический партнёр – организация-разработчик программного обеспечения, которая заключила с Правообладателем соглашение о технологическом сотрудничестве.

Редакция Продукта (Редакция) – дистрибутив Продукта, характеризующийся определенной пакетной базой. Редакции Продукта отличаются составом и версиями пакетов. Существуют следующие Редакции Продукта: стандартная и сертифицированная.

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

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.

3.1. Рекомендации по обращениям в Техническую поддержку

Перед подачей Запроса в Службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в Эксплуатационной документации и воспользоваться поиском по Порталу технической поддержки. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации или соответствующей задаче на Портале, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или задачу на Портале.

В Запросе должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Коммуникации Пользователя и сотрудников СТП должны соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки, категорически не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения сотрудник СТП вправе прекратить оказание услуг технической поддержки и закрыть Запрос как не подлежащий решению.

Для регистрации Запроса Пользователь должен сообщить следующую информацию¹:

¹ В случае обращения по телефону требуется указать:

- наименование и/или ИНН/ОГРН организации, от имени которой выступает Пользователь;

- наименование, версию и редакцию Продукта;
- 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;
- результат первичной диагностики.

При создании Запроса на Портале технической поддержки нужно заполнить поля "Тема" и "Описание", выбрать Продукт, версию и редакцию Продукта (например, "РЕД ОС 7.3 (стандартная)" или "РЕД Виртуализация 7.3"). К обращению необходимо приложить файлы, которые помогут в решении задачи (скриншоты/логи/конфигурационные файлы).

1. В поле "**Тема**" (заголовок обращения) указывается краткое и понятное описание вопроса (суть обращения).

2. В поле "**Описание**" (пояснительная часть) указывается подробное и понятное описание вопроса и/или проблемы (в чем именно она заключается).

2.1. **Желаемый результат** - что именно должно получиться;

2.2. **Фактический результат** - что получается на самом деле;

2.3. **Скриншоты**. В тексте задачи/примечания на Портале доступно добавление скриншотов из буфера обмена (ctrl+v). Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG. В случае использования скриншотов в форматах BMP следует их сконвертировать в другой формат или предварительно упаковать в архив с использованием программы архиватора (ZIP);

2.4. **Шаги для воспроизведения проблемы** — какие команды и/или действия выполняются.

2.5. **Как часто воспроизводится проблема (периодичность)**, мешает ли выполнению задач пользователя (для определения критичности).

3. В поле "**Файлы**" (название может отличаться, так как зависит от браузера) доступна загрузка файлов, которые помогут в решении задачи (скриншоты, логи, конфигурационные файлы и т. д.).

Каждому Запросу присваивается уникальный идентификатор. Этот номер Запроса может быть запрошен СТП в дальнейшем.

Пользователю может быть отказано в обработке Запроса по следующим причинам:

- отсутствие Сертификата на техническую поддержку (в том числе истек срок действия Сертификата);

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

- 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;
- Пользователем нарушены правила установки Продукта и/или условия лицензионного соглашения с конечным пользователем, либо Продукт эксплуатируется в конфигурации, отличной от поддерживаемой;
- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования, и Пользователь не может предоставить доступ к стенду;
- В системе Пользователя не установлены актуальные обновления Продукта, а на стенде Продукта с актуальными версиями компонентов проблема не воспроизводится;
- Проблема наблюдается при установке только устаревшего Стороннего ПО и не воспроизводится на актуальной (последней) версии Продукта и/или Стороннего ПО;
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно;
- В Запросе используется нецензурная лексика и/или оскорбления сотрудников Правообладателя;
- Запрос вызван проблемами или неполадками аппаратного обеспечения Пользователя.

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

	Параметры	Уровни технической поддержки		
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
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 ²	+	+	+
4.8	Доступ к обновлению Продукта ³	+	+	+
4.9	Возможность перехода (обновления) на новую версию Продукта ⁴	+	+	+
4.10	Личный кабинет (Портал) ⁵	+	+	+
4.11	Консультации по установке, настройке, обновлению Продукта ⁶	+	+	+
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	-	+	+

² Нейтрализация угроз эксплуатации и уязвимостей Продукта.

³ Обновление компонентов Продукта в рамках репозитория пакетов текущей версии Продукта.

⁴ Доступно при наличии у Пользователя права на техническую поддержку.

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

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

	Параметры	Уровни технической поддержки		
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
	технологических партнеров ⁷			
4.14	Анализ совместимости оборудования с Продуктом по предоставленной спецификации ⁸	-	+	+
4.15	Решение вопросов, связанных с совместимостью оборудования, при наличии технической возможности ⁹	-	+	+
4.16	Удаленное подключение к системе Пользователя для решения Запроса ¹⁰	-	-	+
4.17	Сборка драйверов для оборудования ¹¹	-	-	+
4.18	Выделенный инженер ¹²	-	-	+
4.19	Включение Стороннего пакета в Репозиторий Продукта и/или обновление версии Пакета из состава Продукта по инициативе Пользователя (по согласованию с Правообладателем Продукта) ¹³	-	-	+
4.20	Помощь в миграции виртуальных серверов на систему виртуализации, при наличии технической возможности	-	-	+

⁷ 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.

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

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

¹⁰ Подключение сотрудника СТП к стенду Пользователя для диагностики и выполнения действий для решения Запроса выполняется по инициативе сотрудника СТП. Для удаленного подключения могут быть использованы Ассистент, AnyDesk.

¹¹ Сборка драйверов для оборудования под определенную версию Продукта при наличии исходных кодов (возможность сборки драйвера рассматривается СТП).

¹² Персональный менеджер, курирующий решение Запросов. Обращаться к нему напрямую можно в рабочие дни с 09:00 до 18:00 МСК.

¹³ Причины добавления Стороннего пакета или обновления Пакета из состава Продукта должны быть обязательно обоснованы Пользователем

	Параметры	Уровни технической поддержки		
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
4.21	Помощь по восстановлению функциональности системы виртуализации после сбоев ¹⁴	-	-	+
4.22	Время реакции (не более) ¹⁵			
	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

4.2. Общая информация

Обращения в Службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации сотрудников технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности Продукта или отдельного ПО из состава Продукта.

Время решения Запроса не гарантируется. Время решения зависит от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала Продукта, передаются для решения в отдел разработки Правообладателя, с последующим выпуском обновления Продукта. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки Продукта.

Если в процессе работы над Запросом сотрудник СТП выясняет, что Запрос связан с продуктом стороннего производителя, то Пользователю рекомендуется обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя (кроме Запросов по установке стороннего программного обеспечения при условии

¹⁴ 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.

¹⁵ См. пункт [Приоритеты запросов](#)

подтвержденной совместимости с Продуктом, для Стандартного Уровня и Расширенного Уровня технической поддержки).

4.3. Обязательства Партнера (совместная поддержка)

В соответствии с Уровнем технической поддержки Партнер обязуется:

- Обеспечить предоставление Технической поддержки 1-ой и 2-ой линии с надлежащим качеством и в соответствии с установленными параметрами Уровня технической поддержки:
 - 1-ая линия – регистрация, первичная обработка обращений;
 - 2-ая линия – анализ и диагностика проблемы, предоставление решений и рекомендаций.
- Эскалировать в Службу технической поддержки Правообладателя (на 3-ю линию) только Запросы, связанные с решением сложных проблем:
 - недокументированные особенности;
 - ошибки в Продукте.
- Все остальные запросы решать самостоятельно.
- Регистрировать каждое обращение Пользователя в собственной системе управления обращениями, передавая Пользователю номер зарегистрированного Запроса для идентификации обращения.
- Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу Пользователя.
- Предоставлять ответы по обращению Пользователя, а именно:
 - готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
 - консультации по Продукту.
- При определении причины обращения как ошибки Продукта – эскалировать проблему в Службу технической поддержки Правообладателя и предоставлять Пользователю достаточную информацию для решения Запроса, а именно:
 - информацию об имеющейся версии Продукта и/или Пакета из состава Продукта, решающей проблему;
 - либо информацию об имеющемся обновлении Продукта, решающем проблему;
 - либо информацию о планируемых сроках выпуска версии или обновления, с помощью которых можно решить данную проблему;
 - либо информацию о способе обхода данной проблемы.

4.4. Приоритеты запросов

Приоритет	Описание	Примеры
Низкий	Влияние на бизнес-процессы Пользователя минимально или отсутствует.	<ul style="list-style-type: none"> ● Проблемы, не влекущие потерю работоспособности Продукта; ● Незначительная ошибка или неудобство; ● Ошибки в документации или описании, которые не препятствуют проведению операций в ОС; ● Отсутствует влияние на возможность пользователя выполнять свои должностные обязанности.
Нормальный	Некритичные проблемы в работе системы, частичная потеря функционала, которая не оказывает существенного влияния на работоспособность Продукта	<ul style="list-style-type: none"> ● Проблема влечет за собой несущественную потерю работоспособности Продукта, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные пути решения; ● Вопросы, связанные с настройкой Продукта в рамках имеющейся Документации; ● Вопросы по функциональным возможностям Продукта в рамках имеющейся Документации. ● Пользователь может выполнять свои должностные обязанности, несмотря на наличие сбоев или ошибок в работе операционной системы.
Высокий	Частичная потеря работоспособности системы, введенной в промышленную эксплуатацию. Проблема блокирует выполнение бизнес-процессов Пользователя при выполнении регулярных операций. Альтернативные пути выполнения функций отсутствуют	<ul style="list-style-type: none"> ● Значительная потеря работоспособности Продукта; ● Критические функции Продукта становятся недоступными, однако, Продукт сохраняет работоспособность в ограниченном объеме; ● Пользователь не может выполнять свои должностные

	или требуют существенного увеличения трудозатрат.	обязанности в связи со сбоями или ошибками, вызванными операционной системой. <ul style="list-style-type: none"> • Влияет только на продуктивную среду.
Срочный	<p>Ошибка Продукта, при которой Продукт не работоспособен. 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.</p> <p>Данный уровень критичности применим только для продуктивной инсталляции и не может использоваться для иных вариантов (среда разработки/тестирования).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ОС “зависает” на неопределённое время, не давая отклика; • ОС аварийно останавливается и не может начать корректную работу после перезапуска; • Пользователь не может выполнять свои должностные обязанности в связи со сбоями или ошибками, вызванными операционной системой; • На момент подачи Запроса не существует обходного пути для работы продуктивного ландшафта.

Приоритет Запроса задается Пользователем при регистрации Запроса через Портал.

Ожидается, что ответы на уточняющие запросы информации от СТП будут предоставлены Пользователем:

- не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты получения такого запроса информации для Запросов с приоритетом "Срочный" (ошибка Продукта, при которой Продукт не работоспособен);
- не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты получения такого запроса информации для Запросов с приоритетом "Высокий" (значительная потеря работоспособности Продукта).

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

В частности, СТП Правообладателя оставляет за собой право снизить приоритет Запроса, если:

- Пользователь не может предоставить доступ к стенду или предоставить достаточно данных для воспроизведения проблемы в течение более 3 (трех) дней после запроса СТП;
- рекомендации, предоставленные Службой технической поддержки, позволяют Продукту работать с уровнем производительности, позволяющим продолжать выполнение основных бизнес-операций Пользователя (при подтверждении эффективности предложенного решения Пользователем или автоматически через 5 (пять) календарных дней при отсутствии ответа от Пользователя, при этом Запрос не закрывается);
- выяснился недостаточный уровень ознакомленности Пользователя с Документацией на Продукт, при этом проблема связана с некорректным использованием Продукта;
- Пользователь не демонстрирует достаточной степени вовлеченности в процесс решения Запроса (инструкции и запросы от СТП не выполняются, выполняются не полностью, со значительной задержкой; затребованная информация не предоставляется либо предоставляется частично или со значительной задержкой).

Приоритет Запроса снижается автоматически при отсутствии ответа Пользователя на запрос информации от СТП:

- через 3 (три) календарных дня по Запросу с приоритетом "Срочный";
- через 5 (пять) календарных дней по Запросу с приоритетом "Высокий";
- через 10 (десять) календарных дней по Запросу с приоритетом "Нормальный".

При поступлении Запроса по неофициальным каналам связи (форма обратной связи на сайте, электронная почта итд) и/или без указания номера Лицензии или Сертификата технической поддержки, Запросу присваивается Низкий приоритет. Работы над такими Запросами осуществляются в порядке общей очереди при наличии свободных сотрудников СТП.

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

4.5. 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 программ, входящих в состав Продукта (только в рамках эксплуатационной документации).

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

Запросы на улучшение, модификацию, изменение Продукта, не связанные с ошибками Продукта и не относящиеся к добавлению Сторонних пакетов и/или обновлению Пакета из состава Продукта, регистрируются СТП в целях информирования других подразделений Правообладателя. Сроки решения таких Запросов не сообщаются.

Правообладатель не несёт ответственности за установленную и настроенную систему, на которой будут предоставляться услуги технической поддержки, а также за техническое состояние оборудования.

При необходимости Правообладатель имеет право запросить следующую дополнительную информацию:

- о конфигурации аппаратного и программного обеспечения, периферийного оборудования, сети и др.;
- информацию, необходимую для воспроизведения проблемы на стенде;
- архивы с диагностической информацией, сформированные утилитой loginfo

Правообладатель гарантирует конфиденциальность и невозможность передачи данных третьим лицам, и будет использовать эти данные исключительно для решения Запроса.

Сотрудник ТП имеет право запросить воспроизведение проблемы на стенде Пользователя с предоставлением доступа для сотрудника СТП. Сразу после решения Запроса Пользователь должен изменить данные авторизации или деактивировать временные аккаунты, предоставленные сотрудникам Правообладателя. Сотрудники Правообладателя не несут ответственности за сохранность информации после решения Запроса.

Решение Запроса по телефону во время обращения возможно, если для подготовки ответа не требуется дополнительное время и информация. Если для решения вопроса Пользователя необходимы логи или другие данные, которые нет возможности или сложно корректно и в полном объеме сообщить по телефону, Пользователю необходимо создать Запрос на Портале технической поддержки. Если по каким-либо причинам Пользователь не может это сделать, сотрудник СТП заводит задачу от имени Пользователя. Срок подготовки ответа соответствует приоритету Запроса и Уровню Технической поддержки.

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;
- по вопросам, относящимся к аппаратному обеспечению;
- по вопросам, относящимся к виртуальным средам (за исключением "РЕД Виртуализации);
- в отношении проектирования инфраструктуры Пользователя, в частности, доменной, и внедрения решений (в том числе, для работы с доменной инфраструктурой Пользователя). Пользователь производит внедрение (интеграцию) самостоятельно или с привлечением сторонней компании-интегратора;
- по миграции решений, которые используются в инфраструктуре Пользователя, в частности, доменной, на Продукты Правообладателя;
- по модифицированным программным пакетам, в том числе по Продукту с ядром не из состава дистрибутива и/или измененными системными и/или иными библиотеками;
- по проблемам, связанным с работой каналов связи;
- по планированию архитектуры вычислительных сетей;
- по вопросам первичной настройки и обслуживания сетевых хранилищ данных (СХД);
- по вопросам первичной настройки и обслуживания служб каталогов: Microsoft Active Directory, FreeIPA, Samba DC;
- по вопросам настройки DHCP-серверов и DNS-серверов;
- по проектированию информационных систем, программированию любого вида;
- по вопросам, направленным на оптимизацию производительности СУБД, баз данных и их администрированию;

- по проблемам, связанным с серверным ПО (<https://redos.red-soft.ru/base/arm/server-software/>) (по Сертификату на техническую поддержку для Конфигурации РЕД ОС «Рабочая станция»);
- в отношении Продуктов (версий Продуктов), поддержка которых прекращена Правообладателем;
- по настройке систем информационной безопасности
- по вопросам анализа и настройки диагностики инцидентов информационной безопасности;
- по проектированию систем и политик защиты от потери или утечки данных;
- по проблемам, связанным с использованием ПО Wine (которые не описаны в Документации);
- по написанию новых или адаптации существующих 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;
- непосредственная установка, конфигурирование и обновление Продукта;
- системное администрирование Продукта, работающего в штатном режиме;
- проверка работоспособности Продукта и другие действия, описанные в эксплуатационной документации;
- подготовка, перенос, восстановление данных и/или резервных копий Продукта;
- нагрузочное тестирование Продукта;
- 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 (все услуги оказываются удаленно);
- обучение работе с Продуктом, индивидуальная настройка и интеграция с ПО сторонних производителей.

Правообладатель будет прилагать коммерчески разумные усилия для предоставления Технической поддержки в соответствии с настоящим Положением о Технической поддержке; тем не менее, Пользователь признает, что Правообладатель не может гарантировать, что каждый Запрос Пользователя может или будет решен. Ничто в настоящем Положении о Технической поддержке не должно расширять или добавлять какие-либо гарантии для Продукта, изложенные в Лицензии на Продукт.

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>