



ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «КАЛУГА АСТРАЛ»  
(ЗАО «КАЛУГА АСТРАЛ»)

## Условия предоставления «Технического сопровождения» SLA

### Термины и определения

**Условия SLA** - настоящие условия, которые распространяются на продукты, указанные в сертификате и регламентирующие порядок действий, объем и иные моменты, связанные с предоставлением технического сопровождения.

**Сертификат технического сопровождения** - документ, оформленный в бумажном виде, содержащий информацию о полном названии организации пользователя, включая ее ИНН и ОГРН, уникальном идентификационном номере сертификата, полном списке продуктов с указанием версии, на которые распространяется такой сертификат, сроке и уровне технического сопровождения и подтверждающий право пользователя на обращение (получение) технического сопровождения,

**Продукты** – наименование и версии актуального программного обеспечения, указанные в сертификате.

**Актуальная версия продукта** - поколение продукта, поддерживаемое в настоящее время производителем, а, соответственно и службой технического сопровождения. То есть версия продукта не снятая производителем с производства, рекомендована производителем к использованию и распространению и для которой производителем выпускаются обновления, проводятся доработки и исправления найденных дефектов.

**Уровень технического сопровождения** – состав (объем) предоставляемого пользователю технического сопровождения. Уровень приобретаемого пользователем технического сопровождения, указывается в сертификате.

**Пользователь** - юридическое лицо, использующее продукты, указанные в сертификате и имеющее право на обращение (получение) в службу технического сопровождения на основании действующего сертификата.

**Служба технического сопровождения** - ЗАО «КАЛУГА АСТРАЛ» - юридическое лицо, предоставляющее пользователю техническое сопровождение продуктов.

**Обращение** - сообщение пользователя об инциденте, предоставленное в службу технического сопровождения по системе поддержки пользователей HelpDesk / по телефону «Горячей линии».

**Инцидент** - событие или совокупность событий, влияющие на сценарии эксплуатации продуктов пользователем и вынуждающие пользователя обращаться за техническим сопровождением.

**Время реакции** - период времени от момента получения службой технического сопровождения обращения пользователя до момента ответа на обращение пользователя, а именно, до момента уведомления пользователя по электронной почте, телефону или иными средствами связи о регистрации обращения пользователя в системе управления инцидентами службы технического сопровождения. Уведомление о регистрации обращения может содержать запрос дополнительной информации по обращению.

**Время решения** - период времени от момента уведомления пользователя о регистрации обращения пользователя до окончательного решения вопроса по устранению инцидента и уведомлении пользователем службы технического сопровождения о разрешении инцидента. Данный период времени не регламентируется.

Уровень технического сопровождения	Объем технического сопровождения
Стандартный	<p>Консультирование пользователя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- по вопросам, возникающим при установке продуктов: рекомендации по процессу установки, настройки и эксплуатации продукта в объеме эксплуатационной документации;</li> <li>- по вопросам, возникающим при эксплуатации продуктов: рекомендации по настройке продукта в объеме эксплуатационной документации.</li> </ul> <p>Рекомендации по «тонкой» настройке продукта после удаленного знакомства с особенностями системы пользователя (в случае необходимости и при наличии такой возможности).</p> <p>Диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта.</p> <p>Устранение выявленной ошибки либо рекомендации по ее устранению.</p> <p>Техническое сопровождение, включая прием обращений производится в официальные не праздничные рабочие дни с Понедельника по Четверг, с 8:30 до 17:30 по МСК, в Пятницу с 8:30 до 16:15 по МСК:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- с использованием системы поддержки пользователей HelpDesk;</li> <li>- по телефону «Горячей линии».</li> </ul>
Расширенный	<p>Консультирование Пользователя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- по вопросам, возникающим при установке Продуктов: рекомендации по процессу установки, настройки и эксплуатации продукта в объеме эксплуатационной документации;</li> <li>- по вопросам, возникающим при эксплуатации Продуктов: рекомендации по настройке продукта в объеме эксплуатационной документации.</li> </ul> <p>Рекомендации по «тонкой» настройке Продукта после удаленного знакомства с особенностями системы Пользователя (в случае необходимости и при наличии такой возможности).</p> <p>Диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта.</p> <p>Устранение выявленной ошибки либо рекомендации по ее устранению.</p> <p>Техническое сопровождение, включая прием обращений производится в официальные не праздничные рабочие дни с Понедельника по Четверг, с 8:30 до 17:30 по МСК, в Пятницу с 8:30 до 16:15 по МСК:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- с использованием системы поддержки пользователей HelpDesk;</li> <li>- по телефону «Горячей линии».</li> </ul> <p>Выезд специалистов Службы технического сопровождения в место установки Продукта для обнаружения и устранения ошибки, возникающей при эксплуатации Продукта, которая не может быть выявлена и устранена путем удаленного доступа (дистанционно). Выезд осуществляется в официальные не праздничные рабочие дни с Понедельника по Пятницу. Время выезда согласовывается дополнительно. Количество выездов – не более 3 (Трех).</p>

### Порядок обращения в службу технического сопровождения

Пользователь обращается в службу технического сопровождения:

- с использованием системы поддержки пользователей HelpDesk, расположенной в сети «Интернет» по адресу: <http://астрал40.рф>;

- по телефону «Горячей линии» (495) 651-61-43 или (4842) 788-999 доб. 50.

При обращении, пользователь обязан предоставить информацию о действующем сертификате (его номере, дате выдаче, сроке действия, уровне технического сопровождения).

### Служба технического сопровождения:

- имеет разрешения для технического сопровождения продуктов;
- обеспечивает предоставление технического сопровождения с надлежащим качеством и в соответствии с установленными сроками;
- обеспечивает регистрацию всех обращений пользователя;
- предоставляет информацию (при наличии таковой) о версии продукта, возможно разрешающего проблему пользователя, либо предоставляет информацию о планируемых сроках выхода новой версии такого продукта, либо при невозможности использования новой версии продукта пользователем, предоставляет информацию о возможном обходном решении (workaround) проблемы пользователя, если таковое имеется;
- предоставляет пользователю исчерпывающую информацию о ходе решения зарегистрированного обращения.

### Пользователь обязуется:

- устанавливать и использовать продукт в соответствии с эксплуатационной документацией;
- при обращении идентифицировать себя, отвечая на соответствующие вопросы специалистов службы технического сопровождения, и предоставлять информацию о наличии действующего сертификата;
- при обращении предоставлять информацию, максимально полно описывающую возникшую проблему;
- предоставлять по запросу специалистов службы технического сопровождения дополнительно запрашиваемую информацию (схемы, лог-файлы, конфигурации и т.п. информацию, доступы и т.п.);
- следовать рекомендациям специалистов службы технического сопровождения.

### Осуществление технического сопровождения

Время реакции на обращение пользователя определяется:

Способ обращения	Уровень технического сопровождения Стандартный	Уровень технического сопровождения Расширенный
По телефону «Горячей линии»	В момент обращения	В момент обращения
Через систему поддержки пользователей HelpDesk	В течение 24 рабочих часов	В течение 24 рабочих часов*

\* Время выезда специалиста согласовывается дополнительно.

Если в ходе разрешения инцидента выясняется, что проблема связана с продуктами сторонних производителей, то пользователю рекомендуется обратиться в службу технической поддержки стороннего производителя.

При отсутствии в течение 7-и (семи) рабочих дней со стороны пользователя реакции на предложенные службой технического сопровождения способ разрешения инцидента, рекомендации или реакции на запрос дополнительной информации по обращению, данное обращение считается неактуальным и работа над этим обращением заканчивается.

Такое обращение считается закрытым, о чем пользователь может быть уведомлен соответствующим извещением (по телефону или электронной почте).

В случае поступления от пользователя информации по закрытому обращению по прошествии 7-и (семи) рабочих дней, такое обращение регистрируется как новое обращение в службу технического сопровождения.

### **Ограничения в предоставлении технического сопровождения.**

Техническое сопровождение предоставляется только по продуктам, используемым пользователем в строгом соответствии с требованиями эксплуатационной документации, в рекомендованных производителем операционных системах, устройствах и программно-аппаратных комплексах.

Техническое сопровождение не включает в себя:

Работу над обращениями и разрешение проблем, выходящих за рамки эксплуатации и функционирования продуктов.

Работу над обращениями и разрешение проблем, возникших вследствие неприменения или неправильного применения инструкций сотрудников службы технического сопровождения.

Устранение последствий, причиненных действиями с оборудованием и продуктами, противоречившими эксплуатационной документации.

Исправление ошибок, возникших вследствие неавторизованной модификации оборудования и продуктов.

Пользователю, использующему неактуальные версии продуктов, предоставляются известные решения проблем и существующие исправления или рекомендации в проведении обновления на актуальные версии продуктов при наличии действующего сертификата.

В случае выявления факта использования продуктов с несоблюдением правил и требований эксплуатации продуктов, рекомендованных производителем, пользователю может быть отказано в предоставлении технического сопровождения.

В случае, когда пользователь не может предоставить информацию о действующем сертификате, специалисты службы технического сопровождения вправе отказать пользователю в предоставлении технического сопровождения.

Общение пользователя и специалистов службы технического сопровождения должно соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки, категорически не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения, специалист службы технического сопровождения вправе прекратить предоставление технического сопровождения.