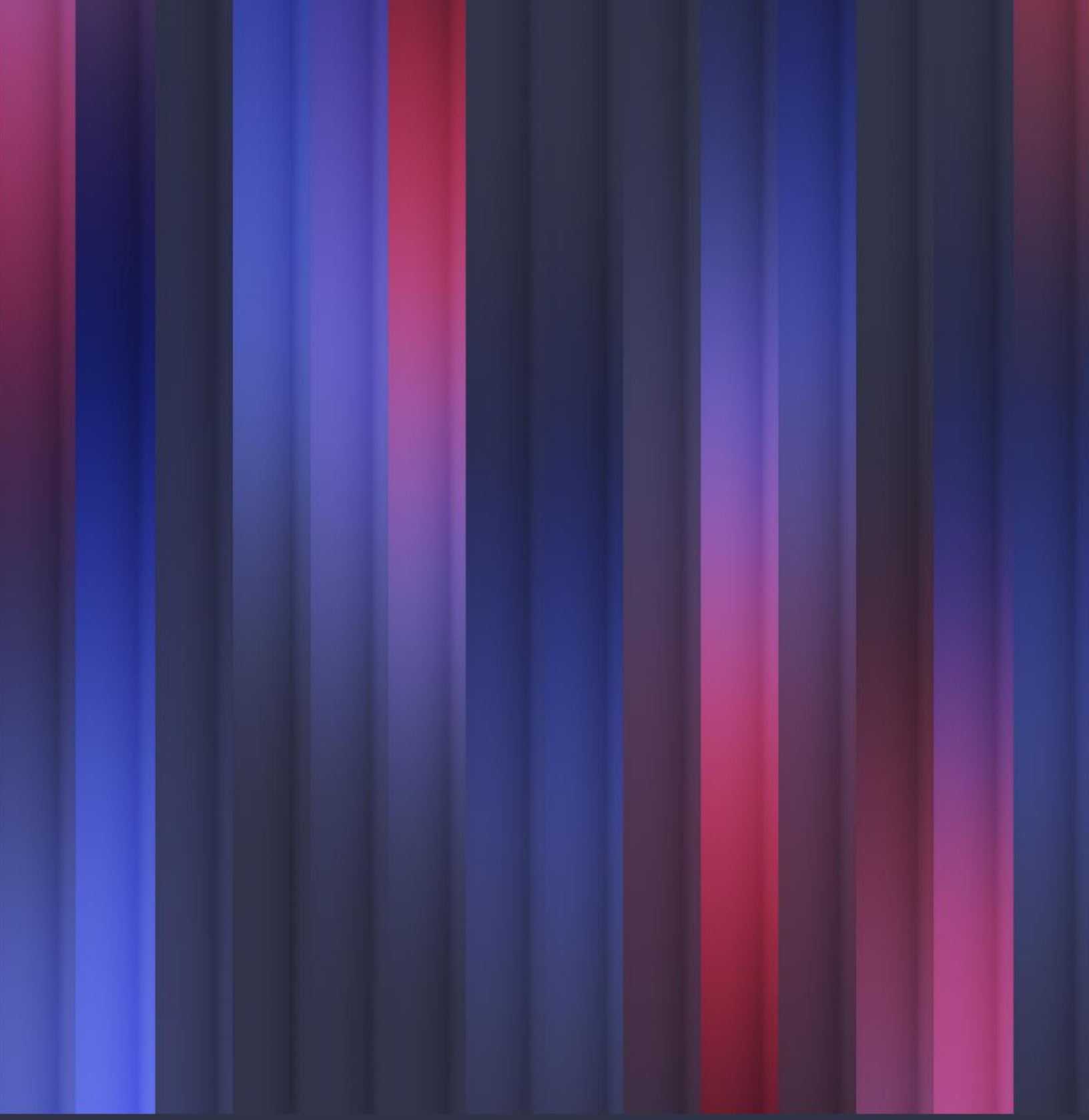


# Регламент оказания услуг технической поддержки

ORION SOFT

# Содержание

Контроль состояния документа ..... 3
Термины и определения ..... 4
1 Общие сведения ..... 6
1.1 Назначение документа ..... 6
1.2 Уровни технической поддержки ..... 6
1.3 Потребители услуг технической поддержки ..... 6
1.4 Перечень продуктов ..... 6
2 Состав и виды оказываемых услуг ..... 8
2.1 Общий перечень услуг ..... 8
2.2 Диагностика с использованием удалённого подключения ..... 8
2.3 Диагностика инцидента в режиме видеоконференцсвязи ..... 9
2.4 Жизненный цикл версий продукта и ограничения поддержки ..... 9
2.5 Дополнительные услуги технической поддержки «Продуктивная ПЛЮС» ..... 10
3 Описание процесса обработки обращений ..... 11
3.1 Регистрация обращения в ТП ..... 11
3.2 Классификация обращения ..... 11
3.3 Нормативы реакции службы технической поддержки ..... 12
3.4 Обработка обращений ..... 13
4 Обязанности и ответственность сторон ..... 15
4.1 Обязанности Пользователя ..... 15
4.2 Обязанности Исполнителя ..... 15

## Контроль состояния документа

### Периодичность пересмотра документа

Документ подлежит пересмотру и обновлению:

- в рамках ежегодной проверки актуальности;
- при необходимости улучшения или изменения внутреннего содержания документа;
- в случае любых организационных изменений;
- в случае изменения условий, влияющих на общий регламент оказания услуг.

### Расположение документа

Последняя версия документа доступна в локальном хранилище по следующим ссылкам:

- https://servicedesk.orionsoft.ru
- https://www.orionsoft.ru/support

### Распространение документа и отказ от ответственности

> Всегда обращайтесь к локальному хранилищу для получения текущей версии документа. В печатном виде документ действителен только в течение дня, когда он был распечатан. Если пользователь решит сохранить копию этого регламента, он несет ответственность за проверку его актуальности по сравнению с онлайн-версией. Этот документ должен быть незамедлительно изъят из использования, если он устарел.

## Термины и определения

В настоящем документе применяют следующие термины с соответствующими определениями:

| | |
|---|---|
| SD/ITSM | Автоматизированная система для регистрации, маршрутизации, контроля и учета обращений Пользователей (далее — Система) |
| Портал технической поддержки (Портал ТП) | Специализированный веб-интерфейс Системы, доступный Пользователям, предназначенный для самостоятельной регистрации обращений, отслеживания их статуса, оценки качества решения |
| Время реакции | Период от обращения Пользователя до первого ответа Исполнителя (регистрация инцидента, запрос дополнительной информации, предоставление консультации или решения) |
| Жизненный цикл обращения | Порядок этапов обработки обращения, характеризующих степень его выполнения от регистрации до закрытия |
| Инцидент | Незапланированное прерывание работы Продукта или существенное снижение качества предоставления Услуги, приводящее к частичной или полной неработоспособности Продукта и затрагивающее отдельного Пользователя и/или бизнес-процессы Потребителя в целом |
| Orion soft | ООО «Орион» (ОГРН 1227700018996, ИНН 9704113582), правообладатель и/или разработчик программ для ЭВМ (ПО, программное обеспечение), в отношении которых оказываются услуги технической поддержки |
| Исполнитель | Специалист технической поддержки Orion soft, который отвечает за обращение, зарегистрированное в SD/ITSM, на конкретном этапе жизненного цикла обращения |
| Пользователь | Представитель Потребителя, зарегистрированный в Системе и имеющий право инициировать запросы и сообщать об инцидентах. |
| Потребитель | Заказчик; Партнёр; Технический партнёр; Дистрибьютор |

| | |
|---|---|
| Продукт | Комплексное решение, созданное с использованием информационных технологий, предназначенное для решения конкретной задачи или удовлетворения потребности пользователей; программы для ЭВМ (ПО) |
| Обращение | Формализованный способ, которым инициируются действия по технической поддержке через Портал технической поддержки, по электронной почте или телефону |
| Сертификат ТП | Документ, в котором описаны состав и условия оказания услуг по технической поддержке Orion soft |
| Услуга | Описанная совокупность средств, которая удовлетворяет одну или несколько потребностей пользователя, способствует достижению его бизнес-целей, а также воспринимается пользователем как согласованное единое целое |
| ВКС | Видеоконференцсвязь — формат удалённого взаимодействия Пользователя и Исполнителя в режиме реального времени, применяемый для диагностики инцидента |
| ТАМ | Технический Аккаунт Менеджер — это персональный технический менеджер, который выступает единым окном и организует комплексное сервисное сопровождение продуктов Orion soft в рамках уровня технической поддержки «Продуктивная ПЛЮС» |

# 1 Общие сведения

## 1.1 Назначение документа

Регламент оказания услуг технической поддержки (далее — Регламент) разработан для информирования потребителей услуг и продуктов об условиях технической поддержки.

В документе описан порядок обработки обращений Пользователей.

Условия технической поддержки для каждого Потребителя описаны в Сертификате ТП.

Все вопросы, не урегулированные настоящим Регламентом, решаются в соответствии с действующим законодательством и договорными соглашениями сторон.

## 1.2 Уровни технической поддержки

Рабочие часы службы технической поддержки зависят от уровня технической поддержки (Таблица 1), который указан в Сертификате ТП.

Таблица 1 - Уровни технической поддержки

| Уровень технической поддержки | Режим работы |
|---|---|
| Базовая | 9:00 – 18:00 (МСК), в рабочие дни |
| Продуктивная | Круглосуточный режим 24/7 |
| Продуктивная ПЛЮС | Круглосуточный режим 24/7, включает услуги ТАМ |

## 1.3 Потребители услуг технической поддержки

Обратиться в службу технической поддержки могут следующие Потребители услуг:

- Заказчик;
- Партнер;
- Технический партнёр;
- Дистрибьютор.

## 1.4 Перечень продуктов

Техническая поддержка (далее — ТП) предоставляется для следующих продуктов, модулей и редакций:

- zVirt;
- zVirt Metrics;
- zVirt DC Manager;
- zVirt Containers;
- zVirt Apps & Desktops;
- zVirt Advanced;
- zVirt Advanced Metrics;
- zVirt Advanced DC Manager;
- Termit Apps;
- Termit Apps & Desktops;
- StarVault;
- Nova SE;
- NOVA AI;
- Nova;
- Cloudlink;
- HyperDrive;
- StarGuard AI.

ТП предоставляется при использовании Продуктов в соответствии с требованиями эксплуатационной документации.

> ТП не предоставляется для систем, используемых в нештатных конфигурациях, т.е. с модификациями и иными изменениями, которые были внесены Потребителями и иными лицами без участия и согласия Orion soft.

## 2 Состав и виды оказываемых услуг

### 2.1 Общий перечень услуг

В течение срока действия Сертификата ТП Пользователю предоставляются следующие услуги:

- Техническое консультирование по Продукту и работа над инцидентами в соответствии с Сертификатом ТП.
- Консультации по идентификации ошибок и их устранению.
- Консультации по установке и настройке Продукта, администрированию и восстановлению работоспособности компонентов Продукта.
- Предоставление доступа к базе знаний (известные ошибки и типовые решения), а также приём предложений по улучшению Продукта и документации.
- Консультации по установке обновлений Продукта.
- Информирование о выпуске обновлений безопасности, направленных на закрытие уязвимостей и повышение уровня безопасности инфраструктуры, на Портале ТП.
- Консультации по миграции и переходу в виртуальную среду zVirt из других систем виртуализации.
- Восстановление приобретённого комплекта Продуктов в случае его потери или повреждения.
- Диагностика инцидента с использованием удалённого подключения (см. п. 2.2).
- Диагностика инцидента в режиме видеоконференцсвязи (см. п. 2.3).

### 2.2 Диагностика с использованием удалённого подключения

> Диагностика с использованием удалённого подключения является исключительной мерой и проводится по следующим правилам:

- Подключение выполняется только при крайней необходимости и по предварительному согласию Пользователя, зафиксированному в рамках текущего обращения на Портале ТП.
- Сессия выполняется строго в присутствии Пользователя. Пользователь обязан контролировать действия Исполнителя на экране и имеет право прервать сессию в любой момент в одностороннем порядке.

- Факт, время начала и окончания удалённого подключения регистрируются в истории обработки обращения.

**2.3 Диагностика инцидента в режиме видеоконференцсвязи**

Исполнитель вправе инициировать проведение видеоконференцсвязи (далее — ВКС) на своё усмотрение для работы над инцидентом. Если проблема не решена в ходе ВКС, Исполнитель фиксирует полученные данные в обращении и возвращает обработку обращения в формат на Портале ТП.

ВКС проводится по следующим правилам:

- Стандартное время сессии ВКС составляет 40 минут.
- Исполнитель вправе досрочно завершить ВКС, в случае переноса ВКС на другое согласованное время (см. п. 4).
- Сессия может быть продолжена по истечении 40 минут по инициативе Исполнителя при производственной необходимости.
- Исполнитель имеет право перенести ВКС на другое согласованное время в следующих случаях:
  - на стороне Пользователя не выполнены предварительно направленные требования (не собрана запрошенная Исполнителем информация, не подготовлен стенд);
  - зафиксированы технические неполадки со связью на стороне Пользователя, препятствующие корректному проведению сеанса связи.

**2.4 Жизненный цикл версий продукта и ограничения поддержки**

Объем технической поддержки определяется текущим этапом жизненного цикла версии продукта:

- Полная поддержка — базовый этап, на котором осуществляется выпуск всех исправлений ошибок и уязвимостей.
- Расширенная поддержка — этап, наступающий после завершения полной поддержки. Обслуживание ограничивается консультациями и диагностикой. Исправление критических дефектов может быть выпущено адресно по усмотрению Исполнителя.

- Окончание жизненного цикла — финальный этап, наступающий после завершения расширенной поддержки. На этом этапе обслуживание версии ПО полностью прекращается.

**2.5 Дополнительные услуги технической поддержки «Продуктивная ПЛЮС»**

В течение срока действия технической поддержки «Продуктивная ПЛЮС» Пользователю предоставляются следующие дополнительные услуги:

- Выделенный Технический Аккаунт Менеджер (TAM).
- Ведение и предоставление отчётности о проделанной работе (в формате, согласованном сторонами).

## 3 Описание процесса обработки обращений

### 3.1 Регистрация обращения в ТП

Пользователь может обратиться в службу технической поддержки с помощью следующих каналов коммуникации:

- через Портал ТП: https://servicedesk.orionsoft.ru;
- по электронной почте: helpdesk@orionsoft.ru;
- по телефону (консультации на русском языке): +7-499-281-90-03.

> Примечание:
>
> 1. Телефонная линия ТП предназначена исключительно для устных консультаций общего характера и по вопросам, решение которых возможно непосредственно в ходе разговора.
>
> 2. Исполнитель не осуществляет регистрацию обращений, технический анализ или разбор инцидентов в рамках телефонного звонка.
>
> 3. Регистрация ошибок, неисправностей и технических сбоев производится строго на Портале ТП или с помощью электронной почты. Данные каналы являются обязательными, так как обеспечивают:
>
> – полноту данных: для анализа инцидента Исполнителю необходимы лог-файлы и параметры конфигурации системы, которые невозможно передать устно;
>
> – качество анализа: решение сложных технических вопросов требует привлечения профильных специалистов и углублённой экспертизы;
>
> – точность и прозрачность: фиксация обращений в единой системе исключает утерю данных и сохраняет полную хронологию решения.

### 3.2 Классификация обращения

При регистрации обращения Пользователь самостоятельно указывает тип обращения. Исполнитель вправе изменить тип обращения в процессе его обработки, если первоначально указанный Пользователем тип не соответствует фактическому содержанию обращения.

Возможные типы обращений приведены в таблице 2.

Таблица 2 - Типы обращений

| Тип обращения | Описание |
|---|---|
| Административный запрос | Обращение на получение необходимых Пользователю действий (например: восстановление доступа к ЛК, восстановление пароля, добавление новых сотрудников, выдача прав доступа в репозиторий, вопросы по лицензиям (количество и номера), смена данных пользователя и т. п.) |
| Консультация | Обращение на получение Пользователем информации, консультации или документации |
| Запрос на доработку функциональности | Обращение на выполнение изменения, содержащего новое требование (развитие функциональности), изменение настроек или состава Услуги |
| Инцидент | Незапланированное прерывание работы Продукта или существенное снижение качества предоставления Услуги, приводящее к частичной или полной неработоспособности Продукта и затрагивающее отдельного пользователя и/или бизнес-процессы Потребителя в целом |
| Другое | Обращение, не связанное с Продуктами и Услугами, предоставляемыми службой технической поддержки |

### 3.3 Нормативы реакции службы технической поддержки

Время реакции на обращение определяется в Системе автоматически на основании выбранного типа обращения при классификации (Таблица 3) и режима работы, соответствующего уровню технической поддержки (см. п. 1.2).

Время реакции — период от обращения Пользователя до первого ответа Исполнителя (запрос дополнительной информации или предоставление консультации/решения по обращению).

Таблица 3 - Время реакции на обращения

| Тип обращения | Время реакции |
|---|---|
| Административный запрос | 4 рабочих часа |
| Консультация | 4 рабочих часа |
| Запрос на доработку функционала | 4 рабочих часа |
| Инцидент | В соответствии с уровнем критичности (Таблица 4) |
| Другое | В соответствии с уровнем критичности (Таблица 4) |

Время реакции для обращений с типом «Инцидент» и «Другое» рассчитывается на основании уровня критичности (Таблица 4).

Таблица 4 - Уровни критичности

| Уровень критичности | Описание | Время реакции |
|---|---|---|
| 1 (аварийная ситуация) | Полная неработоспособность или существенное ухудшение работы Продукта, приводящее к остановке ключевых бизнес-процессов | ≤ 30 минут |
| 2 (высокий приоритет) | Существенное влияние на функционирование Продукта, ограничивающее использование и затрудняющее бизнес-процессы | ≤ 45 минут |
| 3 (средний приоритет) | Незначительное влияние на функционирование Продукта, не ограничивающее использование | ≤ 2 часов |
| 4 (низкий приоритет) | Все остальные обращения с типом «Инцидент» и «Другое», не оказывающие существенного негативного влияния | ≤ 4 часов |

### 3.4 Обработка обращений

При регистрации обращения Пользователь указывает уровень критичности, который может быть изменён в процессе работы Исполнителем.

В случае, если обращение связано с продуктом стороннего производителя, Пользователю рекомендуется обратиться в службу поддержки данного производителя.

В случае, если Пользователь не согласен с предоставленным решением по обращению, обращение можно вернуть на доработку из статуса «Ожидание подтверждения».
Для этого в Системе необходимо нажать на кнопку «Отклонить» и оставить обязательный комментарий в поле «Причина отклонения», после чего обращение автоматически переводится в статус «В работе».

> При отсутствии реакции Пользователя в течение 3 рабочих дней с момента перевода обращения в статус «Ожидание подтверждения» обращение автоматически переводится Системой в статус «Закрыт».
>
> Обращения в статусе «Закрыт» вернуть на доработку невозможно.
> Для продолжения работ Пользователю необходимо зарегистрировать новое обращение.

## 4 Обязанности и ответственность сторон

### 4.1 Обязанности Пользователя

Пользователь обязан:

- предоставлять необходимую информацию и материалы для анализа и решения обращений в соответствии с запросами Исполнителя;
- своевременно и в полном объёме выполнять рекомендации Исполнителя по устранению инцидентов;
- самостоятельно обеспечивать работоспособность своих каналов связи и оборудования для доступа к услуге;
- уведомлять Исполнителя о недостатках услуг сразу после обнаружения.

### 4.2 Обязанности Исполнителя

Исполнитель обязан:

- оказывать услуги в полном объёме и в соответствии с условиями Сертификата ТП;
- регистрировать все поступающие обращения Пользователя и присваивать им уникальный номер;
- реагировать на обращения в установленные сроки (см. п. 3.3);
- информировать Пользователя о ходе работ по обращениям, а также о причинах возможных задержек.