

## **Описание технической поддержки от Лаборатории поддержки Open Source технологий.**

### **1. Общие сведения**

Поставщик (Исполнитель) должен обеспечить техническую поддержку на срок действия сертификата в объеме, указанном в данном сертификате в соответствии со спецификацией данного сертификата.

Получатель активирует техническую поддержку Поставщика любым из перечисленных ниже способов:

- Портал сопровождения (приоритетный способ связи);
- Средства связи сети Интернет (электронная почта);

В процессе активации, клиент должен назвать свой номер сертификата, дату размещения заказа и в пользу кого был выпущен данный сертификат.

### **2. Состав работ по технической поддержке**

В состав технической поддержки уровня Стандарт входит:

- Предоставление технической документации согласно спецификации, указанной в сертификате;
- Консультации по инсталляции, первичной настройке и сдаче в эксплуатацию программного обеспечения в соответствии со спецификацией данного сертификата, включая ответы на вопросы из базы знаний Производителя;
- Доступ к патчам и обновлениям программного обеспечения, включая текущие и наиболее востребованные устаревшие версии через личный кабинет заказчика или через средства автоматического обновления, если такая опция доступна для указанного в сертификате программного обеспечения;
- Консультации при решении инцидентов с программным обеспечением в соответствии со спецификацией данного сертификата;

В состав технической поддержки уровня Премиум входит:

- Техническая поддержка уровня Стандарт
- Помощь в решении инцидентов с программным обеспечением путём воспроизведения сложных проблем на собственных стендах, и обеспечение их решения с участием вендора через открытие заявок в разрешённых юрисдикциях. Полученные таким путём заключения и рекомендации предоставляются

Получателю и являются приоритетными. Уровень использования при воспроизведении проблем не должен превышать уровень использования, указанный в сертификате на техническую поддержку.

- Ускоренное время реакции на обращения и инциденты.

Поставщик в рамках технической поддержки по запросу Получателя должен обеспечить предоставление следующих данных:

- История работы по устранению отказов и/или изменению конфигурации
- Результаты работы по устранению отказов и/или изменению конфигурации
- Комплект сопроводительной документации

Все обращения должны быть выполнены Поставщиком до окончания периода технической поддержки.

### **3. Требования к порядку решения инцидентов по устранению отказов ПО**

Решение инцидентов выполняется в следующем порядке:

- Получатель (Заказчик) формирует обращение Поставщику;
- В случае, если обращение открыто с целью получения консультации, ответственный за решение инцидента оказывает консультацию и закрывает обращение. Инициатор обращения подтверждает факт получения исчерпывающих ответов на свой вопрос, присваивая заявке соответствующий статус.
- Ответственный за решение обращения проверяет факт наличия причины инцидента (сбоя в работе и т. п.) и подтверждает это, либо согласует с инициатором обращения закрытие инцидента. В случае если инициатор обращения при его открытии не сообщил достаточно информации для проверки факта наличия причины обращения, ответственный за решение инцидента запрашивает у него дополнительную информацию.
- Поставщик согласовывает с Получателем предложенное решение инцидента и время выполнения мероприятий по его решению, включая время технологических пауз (если процесс решения инцидента отрицательно влияет на работоспособность программного обеспечения);
- Поставщик осуществляет решение инцидента; если разрабатывался план решения инцидента, то в соответствии с планом;
- Если по результатам решения инцидента он не решён, то Поставщик продолжает его решение в соответствии с определенным выше порядком;
- 

После успешного решения инцидента Поставщик закрывает обращение. Обращение считается выполненным только после того, как Получатель убедится в его выполнении, и подтвердит закрытие обращения (в случае отсутствия такового подтверждения от Получателя в течение 10 (десяти) рабочих дней обращение считается исполненным).

#### 4. Сроки ответов на обращения по решению инцидентов и изменению конфигурации

Для каждого обращения, регистрируемого Получателем, Поставщиком обеспечивается в назначение ответственного за его решение во время изначального ответа на обращение;

Поставщиком обеспечивается фиксирование всех его действий, связанных с решением обращения, включая описание принятых решений, проведённых мероприятий и результата выполнения обращения.

Поставщик обеспечивает приём обращений в течение всего периода технической поддержки, осуществляемой с режимом функционирования с 10-00 до 18-00 московского времени без перерывов, в рабочие дни.

Таблица 1 определяет максимальное допустимое время изначального и последующих ответов на обращения в зависимости от уровня его значимости.

При расчёте времени решения обращения (Инцидента, обращения по изменению конфигурации) учитываются только рабочие часы: с 10-00 до 18-00 по московскому времени с понедельника по пятницу.

Таблица 1:

Уровень значимости обращения	Максимальное время первоначального и последующего ответов по решению инцидента Поставщиком,	
	Стандарт	Премиум
Критично (уровень 1)	2	1
Высокая срочность (уровень 2)	4	2
Средняя срочность (уровень 3)	24	8
Не срочно (уровень 4)	48	24