



TCC

РЕГЛАМЕНТ

**оказания совместной технической поддержки
продуктов линейки
Diamond ACS и Diamond VPN/FW**

Москва

2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения	3
2. Термины и определения	4
3. Порядок взаимодействия совместной технической поддержки	6
4. Обязательства сторон.....	8
4.1. Обязательства Пользователя	8
4.2. Обязательства Партнера (совместная поддержка)	8
5. Состав технической поддержки.....	10
6. Критерии окончания обработки заявки на техническую поддержку.....	14
7. Ограничения и особые условия	15
8. Контакты службы технической поддержки	16

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Регламент распространяется на продукты компании ООО «ТСС» (далее – Вендор) и регламентирует порядок действий, сроки и иные аспекты, связанные с осуществлением совместной технической поддержки.

Совместная техническая поддержка предоставляется пользователям лицензионного программного обеспечения и программно-аппаратных комплексов в поддерживаемых конфигурациях при наличии активного ключа активации сервиса технической поддержки.

Для обращений за совместной технической поддержкой используется электронная почта и горячая телефонная линия.

Структура технической поддержки:

- 1-я линия - регистрация, первичная обработка обращений пользователей;
- 2-я линия - анализ и диагностика, предоставление решений и рекомендаций;
- 3-я линия - решение сложных проблем (недокументированные особенности, ошибки в продукте).



2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Альтернативная конфигурация – конфигурация, не описанная в документации продукта, то есть конфигурация, в которой программное обеспечение не было протестировано, проверено или одобрено к использованию.

Вендор – физическое или юридическое лицо, которое поставляет объединенные в одну торговую марку товары и услуги.

Время реакции – период времени (начиная с момента регистрации инцидента службой технической поддержки Вендора), в течение которого будет начата работа над решением инцидента. Продолжительность времени реакции напрямую зависит от критичности инцидента.

Вспомогательная версия – актуальная версия программного обеспечения, включающая исправления выявленных дефектов или несущественные изменения функциональности. Вспомогательные версии обозначаются числом после точки, например: 1.0, 1.1 и т.д.

Инцидент – любое событие, которое негативно влияет или может повлиять в дальнейшем на работу продукта согласно заявленной функциональности.

Критический инцидент – инцидент, который делает продукт полностью неработоспособным или приводит к существенному ухудшению его работоспособности.

Некритичный инцидент – все остальные инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и функционал продукта.

Обновление – любая версия программного обеспечения, выпущенная в производство, которая модифицирует или заменяет предыдущую версию программного обеспечения.

Обращение – электронное письмо представителя Пользователя с описанием проблемы в службу технической поддержки Вендора.

Основная версия – актуальная версия программного обеспечения, включающая улучшения продукта и дополнительную функциональность, может включать архитектурные изменения, поддержку новых платформ или операционных систем. Обычно основная версия не поддерживает обновление установленной версии и требует полной установки. Основные версии обозначаются числом до точки, например: 1.0, 2.0 и т.д.

Ошибка продукта – поведение продукта, отличающееся от описанного в документации для данных инфраструктурных условий.

Партнёр – это юридическое лицо, являющееся участником партнерской программы, имеющий возможность и соответствующий уровень (Diamond Master, Diamond Expert, Diamond Superior), позволяющий оказывать совместную техническую поддержку.

Поддерживаемая конфигурация – конфигурация, в которой программное обеспечение взаимодействует установленным и проверенным образом с аппаратными платформами, операционными системами, программными приложениями и сторонними продуктами; описание конфигурации приводится в документации.

Продукт – аппаратное и/или программное обеспечение, произведенное Вендором, легально приобретенное Пользователем.

Сертификат активации сервиса технической поддержки (далее - Сертификат) – документ, оформленный в электронной форме или на бумажном бланке, содержащий регистрационный номер, подтверждающий право Пользователя на получение технической поддержки в течение срока, определенного в данном документе, наименование конечного пользователя, наименование программного комплекса, уровень технической поддержки.

Совместная техническая поддержка – сервис, в котором основное взаимодействие Пользователя происходит со службой технической поддержки Партнера, перенаправляя на службу технической поддержки Вендора исключительно в случае обнаружения серьезной проблемы.

Существенный инцидент – инцидент, который существенно сказывается на работе продукта или ограничивает его применение и настройку.

3. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОВМЕСТНОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Взаимодействие службы совместной технической поддержки осуществляется посредством центра технической поддержки по электронной почте и телефону горячей линии Партнера.

Сотрудником службы технической поддержки обрабатываются только те запросы Пользователей, которые содержат идентифицирующую Пользователя информацию и регистрационный номер Договора на техническую поддержку.

В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию и номер сертификата на оказание сервиса технической поддержки, сотрудник службы технической поддержки имеет право не оказывать такому Пользователю техническую поддержку. Если обращение Пользователя содержит несколько проблем, то на каждую проблему регистрируется отдельная заявка.

Количество одновременно находящихся в работе заявок от Пользователя по одному продукту зависит от Уровня поддержки.

При идентификации причины проблемы, как аппаратной, или обращении с запросом на ремонт оборудования Пользователь обращается в ближайший сервисный центр с соответствующим запросом на ремонт оборудования.

Порядок взаимодействия:

Пользователь самостоятельно регистрирует заявку через электронную почту и горячую телефонную линию.

После регистрации заявки администратор назначает ответственного исполнителя по заявке.

При отсутствии ответов Пользователя в течение 10 (десяти) рабочих дней заявке присваивается статус «закрыта».

Перед окончанием обработки заявки Пользователю приходит автоматическое уведомление о том, что заявка решена. После получения такого уведомления Пользователь:

- если предоставленное решение его устраивает, ответным письмом подтверждает решение заявки, после чего ответственное лицо закрывает заявку, обработка заявки на этом завершается;

- если предоставленное решение его не устраивает, ответным письмом предоставляет обоснованный отказ подтвердить решение заявки, после чего ИК передает заявку в работу

ответственного исполнителя, работы по заявке возобновляются вплоть до нахождения решения, удовлетворяющего Пользователя.

В случае отсутствия подтверждения от Пользователя о решении заявки и непредоставления обоснованного отказа подтвердить решение заявки в течение 5 (пяти) рабочих дней решенная заявка закрывается без дополнительного уведомления.

При возобновлении решённой проблемы, Пользователю следует регистрировать новую заявку, указав в ней номер заявки, по которой проблема уже рассматривалась. Добавлять записи в заявку, имеющую статус «закрыта» не допускается.

Прием запросов Пользователей для подключения к сервису технической поддержки осуществляется через электронную почту и горячую телефонную линию;

Доступ к центру технической поддержки осуществляется через электронную почту и горячую телефонную линию.

Для создания заявки на оказания сервиса технической поддержки Пользователь должен указать следующие данные:

- тему запроса (тема должна кратко отражать суть запроса);
- название организации;
- номер сертификата на оказание технической поддержки;
- контактное лицо (ФИО, должность, телефон, адрес электронной почты);
- продукт, по которому нужна техподдержка, его версия.

В случае обращения при неполадках и сбоях, также необходимо указать дополнительные сведения:

- ОС и ее разрядность;
- установленные антивирусы и другие СЗИ, их версии;
- полное и четкое описание проблемы (описание и текст ошибки, какие действия приводят к проявлению проблемы, какие изменения в инфраструктуре или настройках ПО производили в последнее время);
- снимки экрана, отражающие суть проблемы;
- использование аппаратных модулей;
- результат выполнения команды msinfo (для Diamond ACS, установленного на платформе Windows);
- журналы Windows Event log (Application, System для Diamond ACS, установленного на платформе Windows).

4. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

4.1. Обязательства Пользователя

Пользователь обязуется:

- установить и эксплуатировать продукт в соответствии с документацией на продукт;
- настроить логирование (журналирование) событий в настройках продукта в необходимом объеме;
- обеспечить бесперебойное электропитание аппаратных средств, на которых установлен и эксплуатируется поддерживаемый продукт;
- направлять запросы на предоставление технической поддержки в соответствии с правилами написания запросов;
- выполнять в полном объеме все рекомендации службы поддержки и предоставлять запрашиваемую информацию по существу обращения;
- при идентификации причины проблемы, как аппаратной, или в случае запроса на ремонт оборудования, обратиться в ближайший сервисный центр с соответствующим запросом на ремонт оборудования.

4.2. Обязательства Партнера (совместная поддержка)

В соответствии с пакетом технической поддержки Партнер обязуется:

- обеспечить предоставление сервиса технической поддержки 1-й и 2-й линии с надлежащим качеством и в соответствии с установленными сроками;
- эскалировать в службу вендорской поддержки (на 3-ю линию) только запросы, связанные с решением сложных проблем (недокументированные особенности, ошибки в продукте), остальные запросы решать самостоятельно;
- регистрировать каждое обращение Пользователя в собственной системе управления инцидентами, возвращая Пользователю по электронной почте номер зарегистрированного инцидента 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 и подтверждении этого факта Вендором – эскалировать проблему в службу вендорской поддержки и предоставлять Пользователю достаточную информацию для решения инцидента, а именно:

- информацию об имеющейся версии, решающей проблему;
- информацию об имеющемся обновлении продукта, решающем проблему;
- информацию о планируемых сроках выпуска версии или обновления, с помощью которых можно решить данную проблему;
- информацию о способе обхода данной проблемы.

5. СОСТАВ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

В рамках пакета Технической поддержки осуществляется:

- предоставление рекомендаций или готовых решений по устранению проблем, возникающих у пользователей в процессе установки или эксплуатации продуктов Вендора;
- предоставление консультаций по продуктам Вендора;
- предоставление обновления программного обеспечения.

В зависимости от уровня технической поддержки пользователям могут предоставляться дополнительные сервисы, приведенные в Таблице 1:

Таблица 1 - Уровни технической поддержки

№ п/п	Уровни технической поддержки	Перечень предоставляемых сервисов
1	Годовая техническая поддержка уровня «Стандартный»	Стандартная техническая поддержка включает: <ul style="list-style-type: none">▪ консультации по вопросам внедрения и работы с СЗИ через электронную почту и горячую телефонную линию;▪ график работы над заявками (пн. – пт. в рабочее время);▪ доступ к базе знаний и документации по продукту;▪ обновления как вспомогательных, так и основных версий ПО (при условии поддержки аппаратной платформой и непрерывности оплаты технической поддержки с момента внедрения);▪ одновременно в работе может находиться не более двух заявок от Пользователя по одному продукту.
2	Годовая техническая поддержка уровня «Расширенный»	Расширенная техническая поддержка включает: <ul style="list-style-type: none">▪ все возможности базового уровня;▪ все возможности пакета гарантийного обслуживания «Базовый плюс»*;▪ выделенный менеджер и системный инженер;

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ предоставление подменного оборудования в случае необходимости за счет Партнера на условиях заключаемого отдельно Соглашения о предоставлении оборудования; ▪ реализация запросов на новые функции в приоритетном порядке; ▪ обучение специалистов Заказчика в соответствии с условиями Центра корпоративного обучения «ТСС»; ▪ одновременно в работе может находиться не более пяти заявок от Пользователя по одному продукту; ▪ осуществлять регламентные работы в соответствии с требованиями ФСБ и ФСТЭК России, включая проверку целостности, плановую смену ключей и установку обязательных обновлений специалистами Партнера; ▪ работу технических специалистов Партнера на объектах Заказчика в регионах присутствия технических центров в объеме часов, зависящих от внедренных продуктов, в соответствии с Таблицей 2; ▪ ранний доступ к новым версиям программного и аппаратного обеспечения, а также новым продуктам Вендора.
--	--	--

*Использование пакета гарантийного обслуживания возможно только в случае:

- непрерывности оплаты и ведения технической поддержки;
- покупки пакета технической поддержки до истечения срока действия пакета гарантийного обслуживания «Базовый».

Количество часов, выделяемых на работу технических специалистов Партнера на объектах Заказчика и в регионах присутствия технических центров не должно превышать максимального количества часов для соответствующего класса оборудования, приведенного в Таблице 2.

Таблица 2. Максимальное количество часов работы специалистов Вендора

Продукт	Уровень «Расширенный»
Diamond ACS	
На каждый Diamond ACS Management Server или на каждые 1000 агентов	30 часов
Diamond VPN/FW (на внедренную единицу)	
Версия 1XXX	2
Версия 2XXX	3
Версия 3XXX	3
Версия 4XXX	4
Версия 5XXX	6
Версия 75XXX	6
Версия 6XXX	12
Версия 7XXX	24
Версия 8XXX	4
Версия 9XXX	4
Версия 10XXX	60
На каждые 100 агентов	2

Время реакции на заявку Пользователя определяется приобретенным пакетом технической поддержки и уровнем критичности проблемы, присвоенным при регистрации обращения или в процессе работы над проблемой, приведенным в Таблице 3.

Первоначально присвоенный уровень критичности может быть изменен при изучении проблемы.

Таблица 3. Гарантированное время реакции

Степень критичности инцидента	Стандартный уровень техподдержки	Расширенный уровень техподдержки
Критичный	5 часов	3 часа
Существенный	10 часов	8 часов
Некритичный	50 часов	26 часов

Время решения инцидента может быть увеличено на время предоставления необходимой информации по существу обращения, запрашиваемой у Пользователя.

6. КРИТЕРИИ ОКОНЧАНИЯ ОБРАБОТКИ ЗАЯВКИ НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

Каждый случай обработки заявки на оказание технической поддержки, в зависимости от уровня сложности, завершается одним из следующих действий:

- пользователю передана информация, позволяющая разрешить проблему с поддерживаемым продуктом;
- пользователь проинформирован, что ему предоставлен новый релиз для разрешения проблемы с поддерживаемым продуктом;
- пользователь проинформирован, что проблема продукта вызвана пока не устраненной ошибкой в продукте, допущенной разработчиком;
- пользователь проинформирован, что проблема поддерживаемого продукта будет разрешена в последующем релизе этого продукта и предоставлены рекомендации по минимизации последствий проблемы до ее устранения в будущих релизах;
- пользователь проинформирован, что проблема находится на стороне оборудования или программного обеспечения, не входящих в перечень поддерживаемых продуктов.

7. ОГРАНИЧЕНИЯ И ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

Набор сервисов в рамках технической поддержки зависит от фазы жизненного цикла, в которой находится версия продукта. Для актуальных версий продуктов предоставляется полная поддержка, включающая в себя техническую поддержку и выпуск исправлений и обновлений, поддержка предыдущих версий может быть ограничена. Пользователям версий, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления и обновления, а также помощь в возобновлении не актуальной версии.

Техническая поддержка предоставляется для продуктов, которые используются в поддерживаемой конфигурации. Поддерживаемая конфигурация описывается в документации к продукту и определяется версиями операционных систем, базами данных, устройствами, драйверами устройств и совместимыми приложениями. Продукты, используемые в альтернативных конфигурациях, не поддерживаются.

Если служба технической поддержки определяет, что проблема связана с продуктом стороннего производителя, то Пользователю следует обратиться в службу технической поддержки соответствующего стороннего производителя.

Техническая поддержка не оказывается в случае, если:

- истек срок технической поддержки (сертификат активации просрочен);
- продукт используется совместно с нелицензионными программными средствами;
- нарушены условия лицензионного соглашения.

8. КОНТАКТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Контакты центра технической поддержки зависят от Партнера, с которым заключается договор о предоставлении совместной техподдержки.