

Состав и условия
оказания услуг
по технической поддержке
Orion soft

**ORION
SOFT**

Техническая поддержка

Техническая поддержка предоставляется для продуктов: системы безопасного управления средой виртуализации  **zVirt**, платформы контейнеризации  **Nova Container Platform**, решения для управления секретами и защиты доступа  **StarVault**, решения для управления виртуализацией  **Cloudlink** и системы терминального доступа  **Termit** (далее – **Продукты**), используемых в соответствии с требованиями эксплуатационной документацией Продуктов. Не осуществляется Техническая поддержка Продуктов, используемых в нестандартных конфигурациях.

Для актуальных версий Продуктов предоставляется полная техническая поддержка, включающая в себя, в том числе, реагирование на обращения Пользователя, выпуск исправлений и обновлений сборок версий Продуктов.

Техническая поддержка предыдущих версий Продуктов может быть ограничена или прекращена.

Пользователям версий Продуктов, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления и обновления сборок Продуктов, а также помощь в обновлении на актуальные версии Продуктов.

Пользователю в течение срока действующей технической поддержки оказываются следующие услуги:

- Консультации по установке и настройке Продуктов;
- Консультации по администрированию компонент Продуктов;
- Восстановление приобретенного комплекта Продуктов (в случае его потери или разрушения);
- Консультации по восстановлению работоспособности компонент Продуктов; Консультации по обновлению сборок версии Продуктов, находящихся в эксплуатации у Заказчика;
- Доступ к базе знаний (известные ошибки и типовые решения);
- Работа над инцидентами в течение рабочего дня;
- Прием предложений по улучшению Продуктов и их компонентов, а также Документации.

Время решения проблем Заказчика, связанных с остановкой бизнеса осуществляется:

- для уровня технической поддержки  **«Базовый»** – в режиме 9/5 с 09:00 до 18:00 по московскому времени с понедельника по пятницу;
- для уровня технической поддержки  **«Продуктивный»** («Расширенный») – в режиме 24/7.

Доступ к ресурсам технической поддержки* осуществляется:

посредством заведения задач и получения персональных рекомендаций через портал технической поддержки –  <https://helpdesk.orionsoft.ru>

посредством заведения задач через систему электронной почты на адрес:  helpdesk@orionsoft.ru

* Только для пользователей, зарегистрированных на портале технической поддержки

посредством прямой телефонной линии для консультаций на русском языке со специалистами центра Технической Поддержки Orion soft в Москве  **+7-499-281-90-03.**

Время реакции на обращение Пользователя определяется типом Сертификата на техническую поддержку и степенью критичности инцидента, присвоенной при регистрации обращения или в процессе работы над инцидентом. Первоначально присвоенная степень критичности может быть изменена в процессе работы над инцидентом.

В зависимости от степени критичности инцидента Исполнитель гарантирует время реакции, приведенное в следующей таблице:

Схема обслуживания

Уровень критичности	Время реакции (Продуктивная / Расширенная 24/7)	Время реакции (Базовая 9/5)**
Уровень критичности 1 (аварийная ситуация)	≤ 30 мин.	≤ 30 мин.
Уровень критичности 2 (высокий приоритет)	≤ 45 мин.	≤ 45 мин.
Уровень критичности 3 (средний приоритет)	≤ 2 ч.	≤ 2 ч.
Уровень критичности 4 (низкий приоритет)	≤ 4 ч.	≤ 4 ч.

** Рабочие дни (09:00–18:00 по Московскому времени).

- **Уровень критичности 1** (аварийная ситуация) – инцидент, который приводит к полной неработоспособности или к существенному ухудшению работоспособности Продуктов, что вызывает остановку ключевых бизнес-процессов компании Пользователя.
- **Уровень критичности 2** (высокий приоритет) – инцидент, который существенно сказывается на функционировании Продуктов или ограничивает их применение, что приводит к затруднению функционирования бизнес-процессов компании Пользователя.
- **Уровень критичности 3** (средний приоритет) – инцидент, который не существенно сказывается на функционировании Продуктов или не ограничивает их применение, что приводит к незначительным затруднениям функционирования бизнес-процессов компании Пользователя.
- **Уровень критичности 4** (низкий приоритет) – все остальные инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и функциональность Продуктов.
- **Время реакции** – период времени от обращения клиента за услугой «Техническая поддержка» до реакции службы специалистов службы технической поддержки на это обращение, т.е. ответное письмо по электронной почте или звонок по телефону (оповещение о регистрации инцидента и начале работ по его решению или запрос информации по существу обращения либо предоставление консультации, рекомендаций или готового решения, если проблема известна). Продолжительность времени реакции зависит от критичности инцидента.

Если в процессе работы над инцидентом Исполнитель выясняет, что инцидент связан с продуктом стороннего производителя, то Пользователю рекомендуется обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя.

Состав, перечень Продуктов и срок предоставляемых услуг на техническую поддержку устанавливается в соответствующем Сертификате на техническую поддержку.

При отсутствии реакции Пользователя на предложенное Службой технической поддержки решение или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Пользователем соответствующего решения или запроса от Службы технической поддержки, обращение считается неактуальным. Услуги Исполнителя по технической поддержке Продуктов по обращению считаются своевременно оказанными, а само обращение – закрытым. При поступлении от Пользователя информации по закрытому обращению, такое обращение снова открывается или регистрируется как новое обращение.

В случае возникновения у Пользователя замечаний в отношении услуг, оказываемых Исполнителем на основании Сертификата на техническую поддержку, Пользователь обязан уведомить об этом Исполнителя не позднее 1 рабочего дня с даты возникновения соответствующего недостатка услуг. Если в течение указанного срока Пользователь не уведомляет Исполнителя о недостатке услуг, услуги считаются оказанными надлежащим образом.