



Выпуск от 14 июня 2023

Положение о технической поддержке программного комплекса «Диспетчер подключений виртуальных рабочих мест Термидеск» (включая редакции)

ОГЛАВЛЕНИЕ

1 . ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
2 . ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПО СЕРТИФИКАТУ .	5
3 . УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	6
4 . ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ	8
5 . ПРИОРИТЕТ ЗАПРОСОВ	10
6 . ВРЕМЯ РЕАКЦИИ НА ЗАПРОС В СООТВЕТСТВИИ С ЕГО ПРИОРИТЕТОМ И УРОВНЕМ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	11

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. Программный комплекс (Продукт): диспетчер подключений виртуальных рабочих мест Термидеск.
- 1.2. Правообладатель: разработчик и обладатель исключительных прав на Продукт - ООО «УВЕОН – ОБЛАЧНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ».
- 1.3. Техническая поддержка: выполняемые Правообладателем консультации по установке и настройке Продукта, предоставление обновлений и иные действия, предусмотренные в настоящем Положении.
- 1.4. Сертификат на техническую поддержку (Сертификат): документ, предоставляющий Пользователю право на получение Технической поддержки в определённом объеме, в сроки и на условиях, указанных в договоре и настоящем Положении.
- 1.5. Пользователь: лицо, обладающее Сертификатом на техническую поддержку Продукта.
- 1.6. Служба технической поддержки (СТП): подразделения Правообладателя, обеспечивающие предоставление Технической поддержки.
- 1.7. Запрос: обращение Пользователя в СТП, содержащее описание проблемы, связанной с Продуктом, или обращение за консультацией по Продукту.
- 1.8. Портал технической поддержки (Портал): Web-ресурс, на котором Пользователь регистрирует Запросы, отслеживает их статус и получает информацию по Продукту.
- 1.9. Время реакции: время, отсчитываемое с момента регистрации Запроса, в течение которого технический специалист СТП гарантированно возьмет его в работу и предоставит ответ, либо запросит уточняющую информацию, необходимую для решения вопроса.
- 1.10. Уровень поддержки: набор параметров Технической поддержки, включающий в себя перечень допустимых категорий Запросов, время реакции и каналы приема Запросов в соответствии с настоящим Положением.
- 1.11. Справочный центр: веб-ресурс Правообладателя, на котором расположена дополнительная информация о Продукте, включающая шаблоны типовых документов, инструкции, руководства по настройке, эксплуатации, работе с Продуктом.
- 1.12. Документация: руководства и инструкции, размещенные в Справочном центре и на установочном диске, лицензионные соглашения с конечным пользователем, дополнительные материалы, опубликованные на официальных веб-ресурсах Правообладателя, и любая другая распространяемая как в печатной, так и в электронной форме информация, которая в отдельности или в совокупности определяет правила эксплуатации разрабатываемого и выпускаемого Продукта и (или) отражает сведения, удостоверяющие гарантированные значения основных параметров и характеристик (свойств)

Продукта, а также гарантии и сведения по его эксплуатации в течение установленного срока службы.

2. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПО СЕРТИФИКАТУ

2.1. С даты получения Сертификата и в течение его срока действия Пользователь имеет право регистрировать Запросы на Техническую поддержку в соответствии с Сертификатом и настоящим Положением.

2.2. Пользователь может использовать свое право на Техническую поддержку по оплаченному Сертификату исключительно в отношении Продукта, используемого на основании действующего лицензионного договора.

2.3. Пользователь может использовать свое право на Техническую поддержку по оплаченному Сертификату исключительно в рамках указанного в Сертификате числа экземпляров Продукта и только относительно того экземпляра Продукта, для которого приобретен данный Сертификат.

2.4. Пользователь не может получать услуги Технической поддержки по Сертификату более высокого уровня в отношении экземпляров Продукта, для которых приобретен Сертификат более низкого уровня.

2.4. Правообладатель имеет право привлекать к обеспечению Технической поддержки третьих лиц. Ответственность за действия третьих лиц перед Пользователем несет Правообладатель.

2.4. Правообладатель имеет право контролировать соблюдение Пользователем требований, перечисленных в настоящем Положении.

3. УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

	Начальный	Стандартный	Привилегированный
Доступ к Справочному центру	+	+	+
Доступ к системе отслеживания ошибок	-	+	+
Доступ к Личному кабинету	+	+	+
Отправка Запросов	-	+	+
Доступ к новым версиям и обновлениям Продукта	-	+	+
Каналы приема запросов	-	Портал технической поддержки, телефон	Портал технической поддержки, телефон
Моделирование проблемных ситуаций на тестовом стенде СТП при наличии технической возможности	-	+	+
Время приема и обработки Запросов	-	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)
			Круглосуточно для экстренного и высокого приоритета Запросов
Консультации по функционированию Продукта в гетерогенных сетях	-	-	+
Удаленное подключение к системе Пользователя для решения Запроса	-	-	+
Выделенный менеджер	-	-	+

3.1. Доступ к Справочному центру - типовые решения, инструкции по настройке Продукта и его компонентов.

3.2. Доступ к системе отслеживания ошибок – регистрация и отслеживание статусов ошибок, обнаруженных в работе Продукта.

3.3. Доступ к Личному кабинету - предоставление доступа к сервису Личный кабинет с возможностью добавлять учетные записи для доступа к Порталу технической поддержки и настройки уведомлений (видов сообщений, отправляемых на электронную почту).

3.4. Консультации по установке и настройке Продукта - вопросы, связанные с установкой, настройкой и функционированию Продукта в рамках эксплуатационной документации.

3.5. Доступ к новым версиям и обновлениям Продукта - при наличии действующей технической поддержки в Личном кабинете предоставляется доступ к новым версиям Продукта и/или обновлениям Продукта.

3.6. Каналы приема запросов:

3.6.1. Телефон: +7 (495) 975-1-975

3.6.2. Портал технической поддержки: <https://termidesk.ru/support/>

- 3.7. Моделирование проблемных ситуаций на тестовом стенде СТП при наличии технической возможности - воспроизведение проблем на тестовом стенде СТП при наличии технической возможности и пошаговой инструкции по воспроизведению.
- 3.8. Время приема и обработки Запросов – период времени, в течение которого принимаются и обрабатываются Запросы от Пользователя.
- 3.9. Консультации по функционированию Продукта в гетерогенных сетях - вопросы по функционированию основных сервисов и служб в гетерогенных сетях. Например, взаимодействие со службами каталогов, сетевое взаимодействие, а также работа с периферийными устройствами.
- 3.10. Удаленное подключение к системе Пользователя для решения Запроса - подключение сотрудника СТП к стенду Пользователя для диагностики и выполнения действий для решения Запроса при наличии организационно-технической возможности со стороны Пользователя.
- 3.11. Выделенный менеджер - персональный менеджер, курирующий решение Запросов. Возможность напрямую обращаться к персональному менеджеру в рабочие дни с 09:00 до 18:00 (по Московскому времени).

4. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

- 4.1. При поступлении Запроса, содержащего описание нескольких проблем, он может быть разделен на несколько Запросов с разными степенями важности.
- 4.2. Служба технической поддержки предоставляет консультации только по установке, настройке и функционированию Продукта и его компонентов.
- 4.3. Правообладатель не несёт ответственности за установленную и настроенную платформу виртуализации, на которой устанавливается Продукт, а также за техническое состояние оборудования.
- 4.4. Консультации в отношении проектирования инфраструктуры и внедрения решений возможны по отдельному договору.
- 4.5. Правообладатель не оказывает помощь в разработке программного обеспечения без заключения соответствующего договора.
- 4.6. При необходимости Правообладатель запрашивает дополнительную информацию о конфигурации программного обеспечения, оборудования, сети и др.
- 4.7. При необходимости Правообладатель имеет право запросить Пользователя воспроизвести проблему на стенде и предоставить доступ для сотрудника СТП.
- 4.8. Особенности оказания консультаций по Продуктам:
- 4.8.1. В рамках оказания услуг технической поддержки по Продукту выполняются консультации по вопросам эксплуатации следующих программных средств и технологий, ограничиваясь первичной настройкой:
- 4.8.1.1. служба каталогов;
 - 4.8.1.2. сервисы балансировки запросов;
 - 4.8.1.2. СУБД PostgreSQL.
- 4.9. В рамках Технической поддержки Правообладатель не предоставляет консультации:
- 4.9.1. по модифицированным программным пакетам;
 - 4.9.2. по проблемам, связанным с функционированием каналов связи;
 - 4.9.3. по проблемам, связанным с серверным и клиентским оборудованием;
 - 4.9.4. по проблемам, связанным с платформами виртуализации;
 - 4.9.5. по проблемам, связанным с операционной системой;
 - 4.9.6. по проблемам, связанным с резервным копированием виртуальных рабочих мест;
 - 4.9.7. по разработке решений автоматизации процессов, таких как написание скриптов и сценариев. При этом, может быть рассмотрено альтернативное решение с помощью встроенного функционала Продукта.
 - 4.9.8. по проблемам, связанным с функционированием Продукта в гетерогенных сетях, установкой и настройкой программного обеспечения технологических партнеров по стандартному сертификату технической поддержки.

4.10. Консультации по телефону осуществляются в момент обращения если для подготовки ответа не требуется дополнительного времени в ином случае предлагается завести Запрос на Портале одной из сторон от имени Пользователя:

4.10.1. подготовка ответа производится в срок, соответствующий степени важности обращения и уровню Технической поддержки;

4.10.2. если ответ предполагает объёмный текст, то он предоставляется на Портале в виде комментария к Запросу.

4.11. При необходимости можно заключить договор на индивидуальную поддержку с дополнительным набором сервисов.

5. ПРИОРИТЕТ ЗАПРОСОВ

Приоритет	Описание
Экстренный	Критические последствия для бизнес-процессов Пользователя или полная потеря работоспособности Продукта. Временное решение отсутствует. Возможность восстановления из резервной копии отсутствует
Высокий	Серьезные последствия для бизнес-процессов Пользователя или частичная потеря работоспособности Продукта. Временное решение отсутствует
Средний	Умеренные последствия для бизнес-процессов Пользователя, которые не оказывают существенного влияния на работоспособность Продукта и работу пользователей
Низкий	Влияние на бизнес-процессы Пользователя минимально или отсутствует

5.1. Приоритет задается Пользователем при регистрации Запроса через Портал.

5.2. СТП оставляет за собой право изменять приоритет в процессе работы над Запросом.

6. ВРЕМЯ РЕАКЦИИ НА ЗАПРОС В СООТВЕТСТВИИ С ЕГО ПРИОРИТЕТОМ И УРОВНЕМ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

	Начальный	Стандартный	Привилегированный
Экстренный	-	4 часа	2 часа (24/7)
Высокий	-	8 часов	4 часа (24/7)
Средний	-	16 часов	12 часов
Низкий	-	32 часа	24 часа

6.1. Время автоматического закрытия Запроса, по которому Пользователь не проявляет активности - 14 рабочих дней.

6.2. Правообладатель оставляет за собой право вносить корректировки в настоящее Положение, в связи с чем Пользователь обязуется отслеживать его изменения на официальных ресурсах Правообладателя.

6.3. Актуальное положение о Технической поддержке доступно на сайте Правообладателя: <https://www.termidesk.ru/support.pdf>



© ООО «УВЕОН - ОБЛАЧНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ»

Адрес: 119415, г. Москва, проспект Вернадского, дом 41, строение 1, офис 645а

Сайт: www.termidesk.ru

Телефон: +7 (495) 975-1-975

Общий e-mail: info@uveon.ru

Отдел продаж: sales@uveon.ru

Техническая поддержка: support@uveon.ru