Положение о технической поддержке системы централизованного управления ИТ-инфраструктурой РЕД АДМ Промышленная редакция

Редакция № 4 от 01.08.2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ 3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 5
3. ОБЪЁМ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ 6
4. ОСОБЕННОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ НА ОСНОВАНИИ СЕРТИФИКАТА 8
5. ОСОБЕННОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ НА ОСНОВАНИИ ДОГОВОРА ТП. 8
6. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ 9
7. УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ 12
8. УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТСКОГО ПОДКЛЮЧЕНИЯ 15
9. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПАРТНЕРА ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПО 17
10. ПРИОРИТЕТЫ ЗАПРОСОВ 17
11. КОНСАЛТИНГОВЫЕ УСЛУГИ 20
12. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ВЕНДОРА 21
13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ 22

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Во всех случаях использования в документе следующие термины, напечатанные с заглавной буквы, имеют значение, приведённое в настоящем разделе документа, независимо от того, в каком числе они используются – в единственном или во множественном.

Все термины, напечатанные с заглавной буквы, но не определённые в настоящем разделе, будут иметь значение, присвоенное им в тексте иных разделов документа.

1.1. «**Положение**» – настоящее Положение о технической поддержке системы централизованного управления ИТ-инфраструктурой РЕД АДМ Промышленная редакция.

1.2. «**Операционная система РЕД ОС**» – программа для ЭВМ (операционная система общего назначения) РЕД ОС (свидетельство о государственной регистрации программы для электронных вычислительных машин № 2018610234, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 09.01.2018; зарегистрирована в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных за реестровой записью № 3751 от 23.07.2017 на основании приказа Минкомсвязи России от 21.07.2017 № 382; ссылка на реестровую запись: https://reestr.digital.gov.ru/reestr/305101/.

1.3. «**Программное обеспечение**» («**ПО**») – программа для ЭВМ (система централизованного управления ИТ-инфраструктурой) РЕД АДМ (свидетельство о государственной регистрации программы для электронных вычислительных машин № 2022680722, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 07.11.2022, зарегистрирована в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных за реестровой записью № 16015 от 23.12.2022 на основании поручения Минцифры России от 23.12.2022 по протоколу заседания экспертного совета от 19.12.2022 № 2088пр; ссылка на реестровую запись: https://reestr.digital.gov.ru/reestr/1234069/; ссылка на сайт РЕД АДМ в сети «Интернет»: https://redadm.red-soft.ru/) Промышленная редакция. Функционирование ПО может обеспечиваться с помощью Операционной системы РЕД ОС (Конфигурация «Сервер»). Техническая поддержка Операционной системы РЕД ОС осуществляется на основании соответствующего положения о технической поддержке Операционной системы РЕД ОС и настоящим Положением не охватывается.

1.4. «**Вендор**»[1] – Общество с ограниченной ответственностью «Ред Софт» (ОГРН 5147746028216, ИНН 9705000373), являющееся разработчиком и обладателем исключительного права на ПО.

1.5. «**Сайт**» – официальный сайт ПО, расположенный в сети «Интернет» по адресу: https://redadm.red-soft.ru/.

1.6. «**Партнёр**» – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, уполномоченное (уполномоченный) Вендором на оказание услуг по Технической поддержке ПО в объёме, определённом Вендором.

1.7. «**Техническая поддержка ПО**» («**ТП**») – комплекс услуг, оказываемых Вендором и (или) его Партнёрами, направленных на поддержание работоспособности ПО в течение фиксированного периода времени, в объёме, предусмотренном Положением (информационно-справочная поддержка по вопросам функционирования ПО, в том числе рекомендации, консультации по установке, базовой настройке, обновлению ПО и осуществление иных действий, связанных с использованием ПО).

1.8. «**Лицензия**» – право использования ПО на условиях простой (неисключительной) лицензии в объёме и способами, предусмотренными лицензионным договором между Вендором или его полномочным представителем (Партнёром) и Пользователем.

1.9. «**Сервер ПО**» – физический или виртуальный сервер с Операционной системой «РЕД ОС» (Конфигурация «Сервер»), на котором установлено ПО.

1.10. «**Клиент ПО**» – составляющая Программного обеспечения, обеспечивающая взаимодействие клиентской рабочей станции с Сервером ПО. Клиент ПО выполняет отправку запроса к ПО и (или) принимает команды от ПО для предоставления запрошенной информации или выполнения определённых действий. Связь Клиента ПО и Сервера ПО осуществляется по протоколу https.

---

[1] Вендор – (от англ. vendor — «продавец») — это компания-разработчик и правообладатель, выпускающая IT-решения под собственным брендом.

1.11. «**База данных ПО**» – структурированный набор данных под управлением СУБД Firebird/РЕД База Данных, содержащий информацию, которая используется в работе ПО.

1.12. «**Операционная система**» («**ОС**») – комплекс программ, обеспечивающий управление аппаратными ресурсами физического или виртуального компьютера/сервера и на котором выполняются настройки посредством конфигураций ПО.

1.13. «**Служба каталогов**» – система, предназначенная для централизованного хранения и управления ресурсами домена, обеспечивающая организацию, контроль и доступ к данным в рамках сетевой инфраструктуры.

1.14. «**Клиентское устройство**» – физический или виртуальный компьютер/сервер с Операционной системой «РЕД ОС» или Astra Linux, на котором установлен и используется Клиент ПО.

1.15. «**Клиентское подключение**» – подключение к ПО одного Пользователя или одного Клиентского устройства.

1.16. «**Сертификат на техническую поддержку ПО**» («**Сертификат**») – бумажный или электронный документ, содержащий наименование и регистрационный номер, и удостоверяющий имущественное право обладателя Сертификата на получение услуг по Технической поддержке ПО от Вендора и (или) его Партнёров в соответствии с условиями, указанными в Сертификате и в соответствии с Положением.

1.17. «**Договор ТП**» – гражданско-правовой договор между Вендором или его Партнёром и Пользователем, предметом которого является оказание Пользователю услуг по Технической поддержке ПО.

1.18. «**Пользователь**» – лицо, правомерно владеющее экземпляром ПО на основании Лицензии и обладающее правом на получение Технической поддержки ПО.

1.19. «**Заказчик**» – лицо, являющееся заказчиком по договору на оказание Консалтинговых услуг (как этот термин определён ниже).

1.20. «**Консалтинговые услуги**» – профессиональные услуги, выходящие за рамки Технической поддержки, оказываемые Вендором по отдельному договору и направленные на проектирование, внедрение, оптимизацию и развитие решений Заказчика с использованием ПО Вендора, включая выполнение работ, требующих индивидуального подхода, анализа и (или) участия специалистов Вендора. Консалтинговые услуги оказываются в части, связанной с использованием ПО Вендора, если иное не предусмотрено договором на оказание Консалтинговых услуг (подробнее - https://redadm.red-soft.ru/consulting/).

1.21. **Портал технической поддержки**» («**Портал**») – WEB-ресурс, расположенный по адресу: https://support.red-soft.ru/, на котором Пользователь регистрирует учётную запись, создаёт Запросы и отслеживает их статус. Инструкция по работе с Порталом находится по адресу: https://support.red-soft.ru/Red_Soft_Support_Portal_User_Guide.pdf.

1.22. «**Уровень Технической поддержки**» («**Уровень ТП**») – набор параметров Технической поддержки, включающий в себя, в соответствии с Положением, перечень допустимых категорий вопросов, время и каналы приёма Запросов. Техническая поддержка ПО предусматривает два Уровня ТП: Стандартный и Расширенный.

1.23. «**Служба технической поддержки**» («**СТП**») – структурное подразделение Вендора и (или) его Партнёров, обеспечивающее предоставление услуг по Технической поддержке ПО.

1.24. «**Выделенный инженер**» – работник СТП, выступающий в роли основного контактного лица для Пользователя в рамках оказания услуг по Технической поддержке. При наличии Менеджера сопровождения взаимодействие с Выделенным инженером может координироваться через Менеджера сопровождения.

1.25. «**Менеджер сопровождения**» – работник Вендора, не входящий в структуру СТП, привлекаемый в рамках оказания Консалтинговых услуг и отвечающий за координацию ресурсов и достижение согласованного уровня сервиса в рамках взаимодействия Вендора и Заказчика по договору на оказание Консалтинговых услуг. При наличии Менеджера сопровождения взаимодействие с Выделенным инженером может координироваться через Менеджера сопровождения.

1.26. «**Запрос**» – обращение Пользователя в СТП за получением услуг по Технической поддержке ПО. Запрос подлежит регистрации и обработке СТП в соответствии с уровнем ТП, доступным Пользователю на основании Сертификата или договора на оказание услуг по Технической поддержке ПО.

1.27. «**Время реакции**» – период времени от регистрации запроса в СТП по телефону либо через Портал до начала обработки заявки. Время реакции напрямую зависит от приоритета Запроса и Уровня ТП, доступного Пользователю на основании Сертификата или договора на оказание услуг по Технической поддержке ПО.

1.28. «**Лицензионный ключ ПО**» – ключ (последовательность букв и цифр), использующийся для авторизации в Центре загрузок для скачивания Документации на ПО и Пакетов ПО, а также при активации ПО в момент первоначальной настройки.

1.29. «**Центр загрузок**» («**ЦЗ**») – официальный ресурс правообладателя в Интернете: https://update-center.red-soft.ru/. Доступ к ресурсу осуществляется по Лицензионному ключу ПО.

1.30. «**База знаний**» – раздел о ПО на Сайте, содержащий дополнительную информацию о ПО, включающий инструкции, руководства по настройке, эксплуатации, работе с ПО.

1.31. «**Документация на ПО**» – Руководство пользователя ПО, Руководство администратора ПО, а также инструкции по эксплуатации ПО, размещённые в Центре загрузок и (или) в Базе знаний.

1.32. «**Поддерживаемая версия ПО**» – версия ПО, срок поддержки которой не истёк. Поддерживаемые версии ПО и срок их поддержки определяются исключительно по усмотрению Вендора.

1.33. «**Справочный центр**» – информационный раздел на Портале технической поддержки. Справочный центр содержит готовые решения технических вопросов и (или) проблем, связанных с ПО.

1.34. «**Репозиторий**» – публично или избирательно доступный ресурс для хранения и распространения определённого набора пакетов. Репозиторий соответствует версии ПО.

1.35. «**Пакет**» – программное обеспечение, обладающее определённым функционалом и распространяемое в RPM-формате.

1.36. «**Исходный код**» – текст Пакета на алгоритмическом языке.

1.37. «**Подсистема ПО**» («**Компонент ПО**») – Пакет, являющийся частью ПО. Обладает следующими характеристиками:

- входит в состав дистрибутива ПО и (или) в состав Репозитория ПО;
- полная сборка (со всеми зависимыми пакетами, с гарантией повторяемости сборки) на вычислительных ресурсах Вендора из Исходного кода.

1.38. «**Стороннее ПО**» («**Сторонний Пакет**») – программы для ЭВМ (включая программные пакеты), не входящие в состав ПО.

1.39. «**Сторонний разработчик**» – разработчик Стороннего ПО.

1.40. «**Модификация**» – внесение любых изменений в ПО и (или) Компоненты ПО, которые не охватывают изменения, осуществляемые исключительно в целях обеспечения функционирования ПО на принадлежащем Пользователю компьютерном оборудовании.

1.41. «**Обновление**» – Пакет, предназначенный для Модификации ПО и (или) Компонентов ПО в целях исправления ошибок в ПО и (или) Компонентах ПО и (или) улучшения их функциональных возможностей.

1.42. «**Конфигурация ПО**» – состав Подсистем ПО, развёртываемый на аппаратной или виртуальной платформе поддерживаемой архитектуры и в конфигурации, соответствующей условиям лицензирования ПО. Состав файлов каждой конфигурации строго определён.

1.43. «**Программно-аппаратный комплекс**» («**ПАК**») – программное обеспечение (за исключением ПО), вычислительная техника, периферийное оборудование, средства хранения данных, криптографические токены и локальная вычислительная сеть Пользователя.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Положение устанавливает единое для всех Пользователей ПО правила предоставления Технической поддержки ПО.

2.2. Вендор вправе по своему усмотрению в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в Положение путём публикации новой редакции Положения на Сайте. Пользователь обязуется самостоятельно отслеживать изменения по Технической поддержке ПО. Изменения вступают в силу с даты, следующей за датой публикации новой редакции Положения на Сайте.

2.3. Условия оказания Технической поддержки ПО содержатся в Положении, либо в приложении к Сертификату, либо в приложении к Договору ТП. Положение размещено в открытом доступе на Сайте в разделе «Документация» (https://redadm.red-soft.ru/product/docs/).

2.4. Техническая поддержка ПО предоставляется на основании действующего Сертификата на техническую поддержку ПО либо на основании заключённого Договора ТП. Для приобретения Сертификата или заключения Договора ТП Пользователю необходимо обратиться по адресу электронной почты sales@red-soft.ru.

2.5. Пользователь понимает и соглашается, что Вендор или его Партнёр имеет право контролировать соблюдение Пользователем требований, предусмотренных Положением, посредством запроса отчёта об использовании ПО на основании заключённого с Пользователем договора о предоставлении Лицензии.

3. ОБЪЁМ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Техническая поддержка включает в себя информационно-справочную поддержку по вопросам функционирования ПО, в том числе рекомендации, консультации по установке, базовой настройке, обновлению ПО и осуществление иных действий, связанных с использованием ПО, в соответствии с Уровнями ТП, предусмотренными Положением, или в объёме, согласованном в Договоре ТП.

3.2. СТП предоставляет консультации только по установке и настройке (в рамках Документации на ПО) программ, входящих в состав ПО.

3.3. Пользователь понимает и соглашается, что **Вендор оказывает Техническую поддержку ПО исключительно для Поддерживаемых версий ПО**. Запрос в ТП по версии ПО, не являющейся Поддерживаемой версией ПО, является безусловным основанием для отказа в регистрации и обработке Запроса. Техническая поддержка версий, более не являющихся Поддерживаемыми версиями, возобновлению не подлежит.

3.4. Пользователь понимает и соглашается, что **в рамках Технической поддержки ПО Вендор не предоставляет консультации**:

- по вопросам, относящимся к методологии разработки технического задания на внедрение ПО;
- по вопросам моделирования, эксплуатации модели и интеграции систем учёта и хранения информации с ПО;
- по вопросам, относящимся к иной Конфигурации ПО (которая не указана в Лицензии);
- по вопросам, относящимся к программным продуктам других разработчиков;
- по вопросам, относящимся к аппаратному обеспечению;
- по вопросам, относящимся к виртуальным средам/системам виртуализации;
- в отношении проектирования инфраструктуры Пользователя, в частности, доменной, и внедрения решений (в том числе, для работы с доменной инфраструктурой Пользователя). Пользователь производит внедрение (интеграцию) самостоятельно и (или) с привлечением сторонней компании-интегратора;
- по миграции решений, которые используются в инфраструктуре Пользователя, в частности, доменной, на ПО Правообладателя (за исключением вопросов, описанных в Документации на ПО);
- по модифицированным программным пакетам, в том числе в отношении ПО и (или) Клиента ПО с изменёнными системными и (или) иными библиотеками (включая оперативные исправления, предоставленные Партнёром или третьей стороной);

- по проблемам, связанным с работой каналов связи;
- по планированию архитектуры вычислительных сетей;
- по вопросам настройки и обслуживания сетевых хранилищ данных (СХД);
- по вопросам настройки и обслуживания сторонних Служб каталогов: Microsoft Active Directory, FreeIPA, Samba DC (за исключением вопросов, описанных в Документации на ПО);
- по вопросам настройки DHCP-серверов и DNS-серверов (за исключением вопросов, описанных в Документации на ПО);
- по проектированию информационных систем, разработке кода, программированию любого вида;
- по вопросам, направленным на оптимизацию производительности СУБД, баз данных и их администрированию;
- в отношении ПО (версий ПО), поддержка которых прекращена Правообладателем;
- по настройке систем информационной безопасности
- по вопросам анализа и настройки диагностики инцидентов информационной безопасности;
- по проектированию систем и политик защиты от потери или утечки данных;
- по проблемам, связанным с использованием ПО Wine;
- по написанию новых или адаптации существующих конфигураций, скриптов и сценариев (при этом может быть предложено альтернативное решение с помощью существующего функционала ПО);
- в отношении ПО с внесёнными изменениями в Базу данных ПО;
- по вопросам, связанным с установкой, эксплуатацией, настройкой ОС Windows и продуктов Microsoft, в том числе по применению групповых политик, за исключением вопросов по интеграции ПО со сторонней Службой каталогов Active Directory.

3.5. Пользователь понимает и соглашается, что **в Техническую поддержку ПО не входит**:

- помощь в разработке программного обеспечения;
- решение вопросов, относящихся к аппаратному обеспечению (непосредственная установка, конфигурирование, тестирование, выработка рекомендаций по настройке, диагностике, ремонту, обновление микропрограммного кода и прочие работы);
- внедрение и (или) разработка правил/политик безопасности, превентивных и (или) компенсирующих мер по организации защиты информации;
- непосредственная установка, конфигурирование и обновление ПО и (или) Клиента ПО;
- системное администрирование ПО, работающего в штатном режиме;
- поиск, установка и тестирование работы драйверов для программно-аппаратного комплекса Пользователя;
- проверка работоспособности ПО и другие действия, описанные в Документации на ПО;
- восстановление полной или частичной работоспособности ПО и (или) ПАК при условии несоблюдения пользователем рекомендаций по настройке, указанных в Документации на ПО и (или) ПАК, а также в случае невыполнения Пользователем рекомендаций от сотрудника СТП;
- подготовка, перенос, восстановление данных и (или) резервных копий ПО;
- нагрузочное тестирование ПО;
- резервное копирование данных, очистка дисков и настройка ротации системных журналов;
- восстановление работоспособности ПО после вирусных атак, взлома, и других противоправных действий третьих лиц;
- разъяснение, оценка действий третьих лиц;
- написание детальных инструкций или подготовка других документов под конкретные условия Пользователя, включая выдачу любых технических заключений;

- восстановление работоспособности ПО при наличии выявленных в ходе диагностики сбоев и (или) ситуаций неправильного использования аппаратных средств;
- установка новых версий (модернизация) ПО;
- поддержка предварительных версий или бета-версий ПО;
- выезд на место установки ПО для диагностики и устранения сбоев (все услуги оказываются удалённо);
- обучение работе с ПО, индивидуальная настройка и интеграция с ПО сторонних производителей.

4. ОСОБЕННОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ НА ОСНОВАНИИ СЕРТИФИКАТА

4.1. Приобретение Сертификата возможно на основании договора купли-продажи (поставки) Сертификата, заключаемого Пользователем с Вендором или его полномочным представителем (Партнёром).

4.2. Сертификат может быть составлен в виде бумажного или электронного документа. Форма Сертификата определяется Вендором, и может быть изменена по его усмотрению в любой момент. Сертификат оформляется за подписью лица, выпустившего Сертификат (эмитента Сертификата) и должен содержать в себе следующее:

4.2.1. Сведения об эмитенте Сертификата;

4.2.2. Сведения о лице, приобретшем Сертификат (владельце Сертификата);

4.2.3. Краткое описание Программного обеспечения (в объёме, оправданном для оформления Сертификата);

4.2.4. Параметры Лицензии на ПО (серийный номер Лицензии, количество лицензированных экземпляров ПО, иная необходимая информация по усмотрению Вендора);

4.2.5. Параметры Технической поддержки ПО, а именно:

- Уровень Технической поддержки ПО в соответствии с Положением;
- Срок предоставления Технической поддержки ПО (срок действия Сертификата);
- Ссылка на условия предоставления Технической поддержки ПО;

4.2.6. Дата выдачи и серийный номер Сертификата;

4.2.7. Иную необходимую информацию по усмотрению Вендора.

4.3. Срок действия Сертификата исчисляется с даты, указанной в Сертификате, если иное не предусмотрено договором купли-продажи Сертификата.

4.4. Для продолжения получения услуг по Технической поддержке ПО после окончания срока действия Сертификата Пользователю необходимо приобрести Сертификат на новый срок.

4.5. Право Пользователя на Техническую поддержку по приобретённому Сертификату либо по договору на оказание услуг по Технической поддержке распространяется исключительно на ПО, используемое на основании Лицензии, параметры которой указаны в Сертификате.

4.6. Параметры Технической поддержки, предоставляемый на основании Сертификата, не могут быть изменены на иной объем и уровень Технической поддержки в течение срока действия Сертификата.

5. ОСОБЕННОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ НА ОСНОВАНИИ ДОГОВОРА ТП

5.1. Техническая поддержка ПО в соответствии с Положением или на иных условиях может предоставляться на основании Договора ТП. Ничто в настоящем документе не должно трактоваться как обязательство Вендора заключить Договор ТП.

5.2. Параметры Технической поддержки ПО, срок оказания услуг по Технической поддержке ПО и иные условия предоставления ТП согласовываются Сторонами в Договоре ТП.

5.3. В случае прекращения Договора ТП оказание услуг Технической поддержки ПО прекращается с даты прекращения Договора ТП, если иные сроки не согласованы сторонами письменно.

5.4. Возобновление Технической поддержки ПО после прекращения Договора ТП возможно в случае заключения нового Договора ТП или приобретения Сертификата на новый срок. Ничто в настоящем документе не должно трактоваться как обязательство Вендора заключить с пользователем новый Договор ТП.

6. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

6.1. Приём и регистрация Запросов Пользователей ПО, обработка Запросов, а также взаимодействие с работниками СТП и предоставление сведений о ходе работы над Запросом, осуществляется по следующим каналам:

- по телефону 8 (800) 200-48-02 и (или) 8 (800) 234-55-98, либо
- посредством Портала технической поддержки, либо
- по электронной почте (создание выделенного адреса электронной почты доступно по запросу на Портале на Расширенном уровне ТП).

Оповещения о регистрации Запроса, принятого по телефону, отправляются на электронную почту Пользователя с адреса no-reply@red-soft.ru.

Оповещения о регистрации Запроса, принятого по электронной почте, отправляются на электронную почту Пользователя с выделенного адреса электронной почты.

6.2. Пользователь понимает и соглашается, что Техническая поддержка ПО не оказывается по таким каналам связи, как мессенджеры, личные телефоны, электронная почта работников СТП. Вопросы Пользователей касательно ПО, направленные по этим каналам, не являются Запросами и не регистрируются.

6.3. Вся переписка по Запросу хранится на Портале. При необходимости копии ответов СТП отправляются Пользователю на адрес электронной почты, указанной Пользователем при регистрации на Портале. Ответственность за обеспечение получения писем от СТП через SPAM-фильтры лежит на Пользователе.

6.4. При предоставлении Пользователю доступа к онлайн-ресурсам в рамках предоставления Технической поддержки ПО Пользователь обязуется соблюдать правила использования ресурсов.

6.5. Перед подачей Запроса в СТП Пользователю необходимо изучить доступную информацию по возникшему вопросу в Документации на ПО, а также воспользоваться поиском необходимой информации на Портале технической поддержки. Если возникшая проблема аналогична ситуации, описанной в Документации на ПО, или соответствующей задаче на Портале технической поддержки, или в статье в Справочном центре, но требует дополнительного пояснения, Пользователю следует указать ссылку на исходный документ или задачу на Портале при подаче Запроса.

6.6. В Запросе должна быть предоставлена информация, максимально полно описывающая возникшую у Пользователя проблему.

6.7. Взаимодействие Пользователя и работников СТП должно соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки, категорически не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения работник СТП вправе прекратить оказание услуг технической поддержки и закрыть соответствующий Запрос как не подлежащий разрешению.

6.8. При поступлении Запроса, содержащего описание нескольких проблем, он может быть разделён на несколько Запросов с разными приоритетами.

6.9. При обращении по телефону Пользователю необходимо:

- сообщить работнику СТП данные, необходимые для идентификации обращения, а именно:
  - наименование и версию ПО;
  - номер Лицензии;
  - номер Сертификата либо Договора ТП;

– идентификационные данные Пользователя (для юридических лиц – наименование и (или) ИНН, для индивидуальных предпринимателей – ФИО и (или) ИНН, для физических лиц – ФИО и (или) ИНН);

– ФИО, должность контактного лица (если применимо).

- максимально подробно описать возникшую у Пользователя ситуацию (неисправности, проблемы, вопроса) для консультации.

6.10. Решение Запроса по телефону во время обращения возможно, если для подготовки ответа не требуется дополнительные время и информация. Если для решения вопроса Пользователя необходимы данные, которые нет возможности или сложно корректно и в полном объёме сообщить по телефону, Пользователю необходимо создать Запрос на Портале технической поддержки или по электронной почте (создание выделенного адреса электронной почты доступно по запросу на Портале на Расширенном уровне ТП). Если по техническим причинам у Пользователя отсутствует возможность создать Запрос, то работник СТП может создать Запрос от имени Пользователя. Срок подготовки ответа соответствует приоритету Запроса и Уровню Технической поддержки. Если ответ предполагает передачу инструкции и (или) файлов, то они прикладываются к созданному работником СТП Запросу.

6.11. При обращении по электронной почте Пользователю необходимо:

- сообщить работнику СТП данные, необходимые для идентификации обращения, а именно:

˜ наименование и версию ПО;

˜ ФИО, должность контактного лица (если применимо).

- максимально подробно описать возникшую у Пользователя ситуацию (неисправности, проблемы, вопроса) для консультации.

Для этого необходимо указать следующую информацию:

- **Тема**: Обобщение вопроса одним предложением.

- **Описание**:

˜ что произошло;

˜ какое действие выполнялось, какой должен быть желаемый результат;

˜ какие ошибки отображаются в журнале ПО (в веб-интерфейсе) при выполнении действий;

˜ как настроено ПО (например, какой домен используется: MS AD/Samba DC/RedDC; какое подключение применяется: по http или https);

˜ если функционал ранее работал, то какие действия выполнялись перед его неработоспособностью (например, обновление Операционной системы или определённого Компонента ПО/Стороннего пакета, аппаратные изменения, установка стороннего ПО и т. д.);

˜ указание даты и времени, когда произошло событие;

˜ как часто возникает эта проблема;

˜ указание даты и времени, когда произошло событие;

˜ сталкивались ли с подобной проблемой ранее;

˜ повторяется ли проблема с разными пользователями на разных ПК;

˜ описание того, как эта проблема влияет на работу организации (например, проблема связана с сервером контроллера домена или просто с рабочей станцией пользователя и т. д.);

˜ скриншоты из буфера обмена (комбинация клавиш Ctrl+V или Shift+Ins).

- **Приоритет**: необходимо правильно указать приоритет проблемы в соответствии с определениями приоритетов СТП (см. ПРИОРИТЕТЫ ЗАПРОСОВ). Выбор более высокого приоритета, когда проблема не соответствует требованиям, может привести к пересмотру приоритета.

- **Информация о ПО:** необходимо указать наименование ПО и версию ПО (например, «***РЕД АДМ (Промышленная; для РЕД ОС 8***»).

- **Вложения**: требуется загрузить файлы, которые помогут в решении задачи (архивы с диагностической информацией от loginfo, скриншоты, логи, конфигурационные файлы и т. д.).

6.12. При создании Запроса на Портале технической поддержки необходимо выбрать нужное ПО, его версию (например, «***РЕД АДМ (Промышленная; для РЕД ОС 8***»), приложить файлы, которые помогут в разрешении возникшей проблемы (скриншоты/логи/диагностическую информацию/конфигурационные файлы). Для этого необходимо заполнить следующие поля:

- **Тема**: Обобщение вопроса одним предложением.
- **Описание**:

˜ что произошло;

˜ какое действие выполнялось, какой должен быть желаемый результат;

˜ какие ошибки отображаются в журнале ПО (в веб-интерфейсе) при выполнении действий;

˜ как настроено ПО (например, какой домен используется: MS AD/Samba DC/RedDC; какое подключение применяется: по http или https);

˜ если функционал ранее работал, то какие действия выполнялись перед его неработоспособностью (например, обновление Операционной системы или определённого Компонента ПО/Стороннего пакета, аппаратные изменения, установка Стороннего ПО и т. д.);

˜ указание даты и времени, когда произошло событие;

˜ как часто возникает эта проблема;

˜ указание даты и времени, когда произошло событие;

˜ сталкивались ли с подобной проблемой ранее;

˜ повторяется ли проблема с разными пользователями на разных ПК;

˜ описание того, как эта проблема влияет на работу организации (например, проблема связана с сервером контроллера домена или просто с рабочей станцией пользователя и т. д.);

˜ скриншоты из буфера обмена (комбинация клавиш Ctrl+V или Shift+Ins).

- **Приоритет**: необходимо правильно выбрать приоритет проблемы в соответствии с определениями приоритетов СТП (см. ПРИОРИТЕТЫ ЗАПРОСОВ). Выбор более высокого приоритета, когда проблема не соответствует требованиям, может привести к пересмотру приоритета.
- **Версия**: необходимо выбрать наименование ПО и версию, в которой возникает проблема (например, ***РЕД АДМ (Промышленная; для РЕД ОС 8***).
- **Файлы**: требуется загрузить файлы, которые помогут в решении задачи (архивы с диагностической информацией от loginfo, скриншоты, логи, конфигурационные файлы и т. д.).

6.13. При необходимости Вендор имеет право запросить следующую дополнительную информацию:

- о конфигурации аппаратного и программного обеспечения, периферийного оборудования, сети и др.;
- информацию, необходимую для воспроизведения проблемы на стенде.

Вендор гарантирует конфиденциальность и невозможность передачи данных третьим лицам, и будет использовать эти данные исключительно для решения Запроса.

6.14. Каждому Запросу присваивается уникальный идентификатор, который должен указываться при работе с Запросом (в переписке с Пользователем).

6.15. Пользователю может быть отказано в обработке Запроса по следующим причинам:

6.15.1. отсутствие Сертификата на техническую поддержку (в том числе в связи с истечением срока действия Сертификата);

6.15.2. окончание срока действия договора на оказание услуг по технической поддержке;

6.15.3. Пользователь требует предоставления услуг, не соответствующих условиям уровня Технической поддержки, доступного ему в соответствии с Сертификатом на техническую поддержку/условиями договора на оказание услуг по технической поддержке;

6.15.4. Пользователем нарушены правила установки ПО и (или) условия лицензионного соглашения с конечным пользователем;

6.15.5. не представляется возможным повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования, и Пользователь не имеет возможности предоставить доступ к стенду;

6.15.6. в системе Пользователя не установлены актуальные Обновления ПО, а на стенде ПО с актуальными версиями компонентов проблема не воспроизводится;

6.15.7. проблема наблюдается при установке только устаревшего Стороннего ПО и не воспроизводится на актуальной (последней) версии ПО и (или) Стороннего ПО;

6.15.8. Пользователь не предоставил полную информацию для решения проблемы;

6.15.9. вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно;

6.15.10. в Запросе используется нецензурная лексика и (или) оскорбления сотрудников Правообладателя;

6.15.11. Запрос вызван проблемами или неполадками аппаратного обеспечения Пользователя;

6.15.12. проблема вызвана внесением изменений в Базу данных ПО Пользователем;

6.15.13. Запрос не соответствует каким-либо требованиям Положения.

6.16. Запросы в СТП обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться Запросы с высоким или аварийным приоритетом, требующие экстренного вмешательства или консультации СТП. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности ПО или отдельного Компонента ПО.

6.17. Время решения Запроса не гарантируется. Время решения зависит от приоритета Запроса, сложности возникшей проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки Вендора.

6.18. Вопросы и предложения, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала ПО, принимаются Вендором ПО для рассмотрения. В рамках рассмотрения проводится анализ возможности технической реализации доработки и целесообразности её включения в публичный план разработки ПО. В случае принятия решения о включении доработки в план разработки ПО информация о планируемых сроках реализации может доводиться до Пользователя. При реализации доработки ПО сведения о ней публикуются в публичном плане разработки ПО и (или) включаются в список изменений новых версий ПО (если таковые предусмотрены Вендором).

6.19. Если в процессе работы над Запросом работник СТП выясняет, что Запрос связан со Сторонним ПО, то Пользователю рекомендуется обратиться в техническую поддержку соответствующего Стороннего разработчика.

6.20. Пользователь обязуется выполнить следующие рекомендации перед применением в продуктивной среде обновлений и инструкций, предоставленных СТП:

- создать резервную копию данных и (или) ПО;
- применить Обновление или инструкции на тестовом контуре, полностью повторяющим продуктивный контур.

6.21. Работник СТП имеет право запросить воспроизведение проблемы на стенде Пользователя с предоставлением доступа работнику СТП. Сразу после решения Запроса Пользователь должен изменить данные авторизации или деактивировать временные аккаунты, предоставленные работникам СТП. Работники СТП не несут ответственности за сохранность информации после решения Запроса.

6.22. Запросы на улучшение, Модификацию, изменение ПО, не связанные с ошибками ПО и не относящиеся к добавлению Сторонних пакетов и (или) обновлению Компонента ПО, регистрируются СТП в целях информирования других подразделений Вендора. Сроки решения таких Запросов не сообщаются.

6.23. Пользователь понимает и соглашается, что факт регистрации Запроса в СТП не создаёт для Правообладателя обязательств по устранению выявленных недостатков ПО или по внесению в него изменений. Диагностика ошибок не считается признанием связи ошибки с дефектом ПО до полного окончания диагностики.

7. УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

№	Параметры	Уровни Технической поддержки	
		Стандартный	Расширенный
7.1.	Количество Запросов	Без ограничений	Без ограничений
7.2.	Каналы приёма Запросов	Портал технической поддержки, телефон	Портал технической поддержки, телефон, электронная почта (почтовый ящик создаётся по запросу)
7.3.	Режим работы (телефон)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)
7.4.	Режим регистрации Запросов (Портал)	24/7	24/7
7.5.	Режим обработки Запросов	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК) (24/7 для приоритетов Запроса «2 (Высокий)» и «1 (Аварийный)»)
7.6.	База знаний	+	+
7.7.	Справочный центр	+	+
7.8.	Доступ к обновлениям безопасности[2]	+	+
7.9.	Доступ к обновлению ПО[3]	+	+
7.10.	Возможность перехода (обновления) на новую версию ПО[4]	+	+
7.11.	Личный кабинет (Портал)[5]	+	+
7.12.	Консультации по установке ПО и его компонентов (в рамках Документации на ПО)	+	+
7.13.	Консультации по настройке ПО и его компонентов (в рамках Документации на ПО)	+	+
7.14.	Консультации по обновлению ПО и его компонентов (в рамках Документации на ПО)	+	+
7.15.	Консультации по развёртыванию Службы каталогов в составе нового домена	+	+
7.16.	Консультации по настройке стандартных параметров конфигураций	+	+
7.17.	Консультации по репликации Службы каталогов[6]	+	+

[2] Нейтрализация угроз эксплуатации и уязвимостей ПО.

[3] Обновление Компонентов ПО в рамках Репозиториев пакетов текущей версии ПО.

[4] Доступно при наличии у Пользователя Сертификата/договора на техническую поддержку.

[5] Личный кабинет на Портале технической поддержки, на котором Пользователь регистрирует Запросы и отслеживает их статус.

[6] Консультации по настройке репликации Службы каталогов с участием redDC и по проведению проверки через samba-tool.

№	Параметры	Уровни Технической поддержки	
		Стандартный	Расширенный
7.18.	Консультации по односторонней репликации Sysvol (WIN AD → redDC)[7]	+	+
7.19.	Консультации по двусторонней репликации Sysvol (redDC ↔ redDC)[8]	+	+
7.20.	Консультации по созданию резервной копии домена (в рамках Документации на ПО)	+	+
7.21.	Регистрация ошибок с возможностью отслеживания их статуса	+	+
7.22.	Консультации по вводу Службы каталогов в существующий домен	-	+
7.23.	Консультации по настройке доверительных отношений	-	+
7.24.	Консультации по работе с имеющимися у пользователя собственными Ansible-сценариями и Bash-скриптами (только в рамках выполнения их с помощью ПО)	-	+
7.25.	Консультации по выбору режима установки ПО (одиночный сервер, отказоустойчивый кластер)	-	+
7.26.	Помощь в восстановлении функциональности Службы каталогов после сбоев[9]	-	+
7.27.	Помощь в восстановлении функциональности Подсистемы «Управление» после сбоев[10]	-	+
7.28.	Консультации по интеграции Службы каталогов со сторонними ресурсами пользователя	-	+
7.29.	Моделирование проблемных ситуаций на тестовом стенде СТП, при наличии технической возможности и пошаговой инструкции по воспроизведению, предоставленной Пользователем	-	+
7.30.	Удалённое подключение к системе Пользователя для сбора информации, необходимой для решения Запроса[11]	-	+
7.31.	Консультации по функционированию ПО в гетерогенной	-	+

[7] Консультации по настройке репликации каталога Sysvol с помощью Robocopy на Сервер ПО с redDC.

[8] Консультации по настройке репликации каталога Sysvol с помощью Rsync.

[9] Кроме сбоев после вирусных атак, взлома, и других противоправных действий 3-х лиц, а также при отсутствии выявленных в ходе диагностики сбоев аппаратных средств и/или ситуаций неправильного использования аппаратных средств.

[10] Кроме сбоев после вирусных атак, взлома, и других противоправных действий 3-х лиц, а также при отсутствии выявленных в ходе диагностики сбоев аппаратных средств и/или ситуаций неправильного использования аппаратных средств.

[11] Подключение сотрудника СТП к стенду Пользователя для диагностики и формирования рекомендаций по решению Запроса выполняется по согласованию сторон. Для удалённого подключения могут быть использованы МойАссистент, AnyDesk.

№	Параметры	Уровни Технической поддержки	
		Стандартный	Расширенный
	среде[12]		
7.32.	Консультации по установке ПО технологических партнёров, предусмотренного стандартными конфигурациями	-	+
7.33.	Консультации по работе с API ПО	-	+
7.34.	Выделенный инженер (рабочие дни с 09:00 до 18:00 по МСК)[13]	-	+
7.35.	Время реакции (не более)[14]		
	4 (Низкий)	16 рабочих часов	8 рабочих часов
	3 (Нормальный)	8 рабочих часов	4 рабочих часов
	2 (Высокий)	4 рабочих часов	2 часов
	1 (Аварийный)[15]	2 рабочих часов	1 часа

8. УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТСКОГО ПОДКЛЮЧЕНИЯ[16]

№	Параметры	Уровни технической поддержки	
		Стандартный	Расширенный
8.1.	Количество Запросов	Без ограничений	Без ограничений
8.2.	Каналы приёма Запросов	Портал технической поддержки, телефон	Портал технической поддержки, телефон
8.3.	Режим работы (телефон)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)
8.4.	Режим регистрации Запросов (Портал)	24/7	24/7

[12] Консультации (в рамках Документации на ПО) по настройке доверительных отношений и последующей аутентификацией пользователей MS AD/Samba DC на клиентах ПО, по настройке репликации объектов домена с Active Directory в ПО. В рамках консультаций не производятся проектирование и внедрение.

[13] При наличии не менее 4 (четырех) действующих Лицензий Сервера ПО с действующим Расширенным уровнем технической поддержки. Контакты Выделенного инженера предоставляются СТП по Запросу Пользователя на Портале технической поддержки.

[14] См. пункт Приоритеты запросов.

[15] Для приоритета «1 (Аварийный)» заведение Запроса или предоставление информации по Запросу должно сопровождаться телефонным звонком на телефон СТП 8 (800) 200-48-02 или 8 (800) 234-55-98.

[16] Техническая поддержка Клиента ПО в сторонних Операционных системах (не в Операционной системе РЕД ОС) осуществляется только по функционалу ПО (Установка агента, отправка стандартных конфигураций, сбор данных инвентаризацией).

№	Параметры	Уровни технической поддержки	
		Стандартный	Расширенный
8.5.	Режим обработки Запросов	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)
8.6.	База знаний	+	+
8.7.	Справочный центр	+	+
8.8.	Доступ к обновлениям безопасности[17]	+	+
8.9.	Доступ к обновлению Клиента ПО[18]	+	+
8.10.	Возможность перехода (обновления) на новую версию Клиента ПО[19]	+	+
8.11.	Личный кабинет (Портал)[20]	+	+
8.12.	Консультации по установке Клиента ПО (в рамках Документации на ПО)	+	+
8.13.	Консультации по настройке Клиента ПО (в рамках Документации на ПО)	+	+
8.14.	Консультации по обновлению Клиента ПО (в рамках Документации на ПО)	+	+
8.15.	Регистрация ошибок с возможностью отслеживания их статуса	+	+
8.16.	Консультации по работе стандартных параметров конфигураций	+	+
8.17.	Помощь в восстановлении функциональности Клиента ПО после сбоев[21]	-	+
8.18.	Моделирование проблемных ситуаций на тестовом стенде СТП, при наличии технической возможности и пошаговой инструкции по воспроизведению,	-	+

[17] Нейтрализация угроз эксплуатации и уязвимостей Клиента ПО.

[18] Обновление Клиента ПО в рамках Репозиториев пакетов текущей версии ПО.

[19] Доступно при наличии у Пользователя Сертификата/договора на техническую поддержку.

[20] Личный кабинет на Портале технической поддержки, на котором Пользователь регистрирует Запросы и отслеживает их статус.

[21] Кроме сбоев после вирусных атак, взлома, и других противоправных действий 3-х лиц, а также при отсутствии выявленных в ходе диагностики сбоев аппаратных средств и/или ситуаций неправильного использования аппаратных средств.

№	Параметры	Уровни технической поддержки	
		Стандартный	Расширенный
	предоставленной Пользователем		
8.19.	Удалённое подключение к системе Пользователя для сбора информации, необходимой для решения Запроса[22]	-	+
8.20.	Выделенный инженер (рабочие дни с 09:00 до 18:00 по МСК)[23]	-	+
8.21.	Время реакции (не более)[24]		
	4 (Низкий)	24 рабочих часов	16 рабочих часов
	3 (Нормальный)	16 рабочих часов	8 рабочих часов
	2 (Высокий)	8 рабочих часов	4 рабочих часов
	1 (Аварийный)[25]	4 рабочих часов	2 рабочих часов

9. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПАРТНЕРА ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПО

9.1. В случае, если Техническая поддержка ПО предоставляется Пользователю Партнёром, Партнёр обязуется:

9.1.1. Обеспечить предоставление с надлежащим качеством и в соответствии с применимым Уровнем ТП Технической поддержки ПО в следующем объёме:

- 1-ая линия ТП (регистрация, первичная обработка обращений);
- 2-ая линия ТП (анализ и диагностика проблемы, предоставление решений и рекомендаций).

9.1.2. Перенаправлять в СТП Вендора (на 3-ю линию ТП) только Запросы, связанные с:

- недокументированными особенностями;
- ошибками в ПО.

9.1.3. Регистрировать каждое обращение Пользователя в собственной системе управления обращениями, передавая Пользователю номер зарегистрированного Запроса для идентификации обращения;

9.1.4. Предоставлять Пользователю информацию о ходе решения зарегистрированных Запросов.

---

[22] Подключение сотрудника СТП к стенду Пользователя для диагностики и формирования рекомендаций по решению Запроса выполняется по согласованию сторон. Для удалённого подключения могут быть использованы МойАссистент, AnyDesk.

[23] При наличии не менее 100 (ста) действующих Лицензий Клиентского подключения с действующим Расширенным уровнем технической поддержки. Контакты Выделенного инженера предоставляются СТП по Запросу Пользователя на Портале технической поддержки.

[24] См. пункт ПРИОРИТЕТЫ ЗАПРОСОВ.

[25] Для приоритета «1 (Аварийный)» заведение Запроса или предоставление информации по Запросу должно сопровождаться телефонным звонком на телефон СТП 8 (800) 200-48-02 или 8 (800) 234-55-98.

9.1.5. Предоставлять ответы по обращению Пользователя, а именно:

- готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
- консультации по работе ПО.

9.1.6. При определении причины обращения как ошибки ПО – эскалировать проблему в СТП Вендора и предоставлять Пользователю достаточную информацию для решения Запроса, а именно:

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

10. ПРИОРИТЕТЫ ЗАПРОСОВ

Приоритет	Описание	Примеры
4 (Низкий)	Влияние на бизнес-процессы Пользователя минимально или отсутствует.	▪ Проблема/ошибка при установке ПО (ПО ещё не было установлено и, соответственно, не введено в промышленную эксплуатацию). ▪ Проблемы, не влекущие потерю работоспособности ПО. ▪ Незначительная ошибка или неудобство. ▪ Ошибки в документации или описании, которые не препятствуют проведению операций с ПО. ▪ Отсутствует влияние на возможность пользователя выполнять свои должностные обязанности. ▪ На Клиентском устройстве не удаётся применить конфигурации, не влияющие на бизнес-процессы. ▪ Вопросы, связанные с настройкой и (или) функциональными возможностями ПО в рамках имеющейся Документации. ▪ Вопросы о механизме настройки и работы отдельных конфигураций и (или) их параметров. ▪ Проблемы с первичной установкой ПО и (или) Компонентов ПО. ▪ Запросы на улучшение, Модификацию, изменение ПО, не связанные с ошибками ПО.
3 (Нормальный)	Некритичные проблемы в работе системы, частичная потеря функционала, которая не оказывает существенного влияния на работоспособность ПО. Данный приоритет применим только для продуктивной среды и не может использоваться для иных вариантов (среда разработки/тестирования).	▪ Проблема влечёт за собой несущественную потерю работоспособности установленного и работающего ПО, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные пути решения. ▪ Пользователь может выполнять свои должностные обязанности, несмотря на наличие сбоев или ошибок в работе ПО и (или) Клиента ПО. ▪ Определённые конфигурации не применяются или применяются некорректно (возможно, проблема в настройках клиента). ▪ На Клиентском устройстве не удаётся применить конфигурации, влияющие на выполнение должностных обязанностей Пользователем. ▪ Не удаётся создать конфигурацию. ▪ Не отображаются ранее созданные конфигурации. ▪ Определённые Клиентские устройства не могут установить соединение с Сервером ПО. ▪ Проблемы с разворачиванием кластера.

Приоритет	Описание	Примеры
2 (Высокий)	Ошибка ПО, при которой ПО неработоспособно более чем для 50 % пользователей. Значительная потеря работоспособности системы, введённой в промышленную эксплуатацию. Проблема блокирует выполнение бизнес-процессов Пользователя при выполнении регулярных операций. Альтернативные пути выполнения функций отсутствуют или требуют существенного увеличения трудозатрат. Данный приоритет применим только для продуктивной среды и не может использоваться для иных вариантов (среда разработки/тестирования).	▪ Критические функции установленного и работающего ПО становятся недоступными, однако, ПО сохраняет работоспособность в ограниченном объёме; ▪ Пользователь не может выполнять свои должностные обязанности в связи со сбоями или ошибками в работе ПО и (или) Клиента ПО; ▪ не удаётся войти в веб интерфейс ПО (ошибка при логине или пустая страница); ▪ не отображаются существующие пользователи, группы, компьютеры домена; ▪ влияет только на продуктивную среду.
1 (Аварийный)	Ошибка ПО, при которой ПО неработоспособно для 100% пользователей. Полное прекращение работы системы, введённой в промышленную эксплуатацию. Проблема блокирует выполнение ключевых бизнес-процессов Пользователя при выполнении регулярных операций. Альтернативные пути выполнения функций отсутствуют. Возможность восстановления из резервной копии отсутствует. Данный приоритет применим только для продуктивной среды и не может использоваться для иных вариантов (среда разработки/тестирования).	▪ Не запускаются или аварийно останавливаются службы, настроенные по Документации на ПО, необходимые для работы ПО; ▪ потеряна связь между Компонентами ПО; ▪ не удаётся соединиться с Базой данных ПО; ▪ Пользователь не может выполнять свои должностные обязанности в связи со сбоями или ошибками в работе ПО и (или) Клиента ПО; ▪ Пользователю не удаётся авторизоваться на Клиентском устройстве под учётной записью контроллера домена ПО в продуктивной среде; ▪ проблемы в работе Подсистемы «Динамическая настройка сети» влияющие на маршрутизацию запросов; ▪ на момент подачи Запроса не существует обходного пути для работы продуктивной среды.

10.1. Приоритет Запроса задаётся Пользователем при регистрации Запроса через Портал и (или) через выделенный адрес электронной почты.

10.2. Ответы на уточняющие запросы информации от СТП должны предоставляться Пользователем в следующие сроки:

▪ не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты получения такого запроса информации для Запросов с приоритетом «Аварийный» (ошибка ПО, при которой ПО неработоспособно);

▪ не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты получения такого запроса информации для Запросов с приоритетом «Высокий» (значительная потеря работоспособности ПО).

10.3. Пользователь понимает и соглашается, что СТП оставляет за собой право изменять приоритет Запроса в процессе работы над Запросом. В частности, СТП Вендора оставляет за собой право снизить приоритет Запроса, если:

10.3.1. Пользователь установил некорректный приоритет Запроса (не в соответствии с определениями приоритетов СТП);

10.3.2. Пользователь не предоставил доступ к стенду или не предоставил достаточно данных для воспроизведения проблемы в течение 3 (трех) календарных дней после запроса СТП;

10.3.3. рекомендации, предоставленные СТП, позволяют ПО работать с уровнем производительности, позволяющим продолжать выполнение основных бизнес-операций Пользователя (при подтверждении эффективности предложенного решения Пользователем или автоматически через 5 (пять) календарных дней при отсутствии ответа от Пользователя, при этом Запрос не закрывается);

10.3.4. выяснился недостаточный уровень ознакомления Пользователя с Документацией на ПО, при этом проблема связана с некорректным использованием ПО;

10.3.5. Пользователь не демонстрирует достаточной степени вовлеченности в процесс решения Запроса (инструкции и запросы от СТП не выполняются, выполняются не полностью, со значительной задержкой; затребованная информация не предоставляется либо предоставляется частично или со значительной задержкой).

10.4. Приоритет Запроса снижается автоматически при отсутствии ответа Пользователя на запрос информации от СТП:

- через 3 (три) календарных дня по Запросу с приоритетом «Аварийный»;
- через 5 (пять) календарных дней по Запросу с приоритетом «Высокий»;
- через 10 (десять) календарных дней по Запросу с приоритетом «Нормальный».

10.5. При поступлении Запроса по каналам связи, не предусмотренным Положением, и (или) без указания номера Лицензии (Сертификата, Договора ТП), Запросу присваивается приоритет «Низкий». Работы над такими Запросами осуществляются в порядке общей очереди.

10.6. Срок автоматического завершения Запроса, по которому Пользователь не проявляет активности, составляет 28 (двадцать восемь) календарных дней. За 14 (четырнадцать) дней до завершения Запроса на электронную почту Пользователя отправляется напоминание о Запросе.

11. КОНСАЛТИНГОВЫЕ УСЛУГИ

11.1. Виды консультаций и работ, которые в соответствии с настоящим Положением не входят в Техническую поддержку ПО и (или) не предоставляются в рамках Технической поддержки ПО, но связаны с внедрением, использованием и функционированием ПО, могут быть выполнены Вендором на основании отдельного договора на оказание Консалтинговых услуг. Сроки, порядок оказания и стоимость Консалтинговых услуг, а также услуг Менеджера сопровождения определяются договором на оказание Консалтинговых услуг.

11.2. Классификация Запросов осуществляется СТП.

11.3. Запрос на Консалтинговые услуги может быть инициирован:

- Заказчиком;
- Службой технической поддержки;
- Менеджером сопровождения (при наличии соответствующего договора).

11.4. В случае, если Запрос Пользователя выходит за рамки Технической поддержки, работник СТП вправе классифицировать его как Запрос на Консалтинговые услуги. В таком случае:

- Запрос закрывается в рамках Технической поддержки с соответствующим комментарием;
- Пользователю предоставляется информация о возможности выполнения работ в рамках Консалтинговых услуг;
- При необходимости инициируется передача обращения в отдел консалтинга для дальнейшей проработки.

11.5. Консалтинговые услуги оказываются исключительно в части, связанной с использованием и функционированием ПО.

11.6. В зависимости от характера задач Заказчика Консалтинговые услуги оказываются в следующих формах:

- **Консультации** – экспертная проработка Запросов, выходящих за рамки Технической поддержки: анализ, выработка рекомендаций, расчёт и проектирование архитектурных решений, информационно-консультационное сопровождение, подготовка индивидуальной документации и заключений, без выполнения Вендором работ в инфраструктуре Заказчика или иных лиц;
- **Вендорский надзор** – комплекс мероприятий по экспертному контролю и методологическому сопровождению работ, выполняемых Заказчиком и (или) привлечённым им интегратором (партнёром), в целях корректной реализации проекта Заказчика, снижения проектных рисков и обеспечения

соответствия применяемых решений рекомендациям Вендора (без непосредственного выполнения соответствующих работ Вендором);

- **Внедрение** – непосредственное выполнение Вендором работ в инфраструктуре Заказчика (установка, настройка, конфигурирование, интеграция, миграция, перенос и восстановление данных, оптимизация и иные работы), связанных с использованием и (или) функционированием ПО, в том числе с возможным выездом специалиста.

11.7. В случае привлечения Менеджера сопровождения к исполнению договора на оказание Консалтинговых услуг Вендором, Менеджер сопровождения осуществляет следующие функции в объёме, предусмотренном договором на оказание Консалтинговых услуг:

- Обеспечение единой точки контакта по вопросам Консалтинговых услуг;
- Координация работы Службы технической поддержки и иных специалистов;
- Контроль сроков и качества выполнения работ;
- Участие в управлении приоритетами и эскалации критических инцидентов;
- Обеспечение информирования Заказчика о статусе работ;
- Участие в планировании и согласовании работ;
- Формирование предложений по оптимизации и развитию инфраструктуры Заказчика (в части использования ПО);
- Иные работы, предусмотренные договором.

12. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ВЕНДОРА

12.1. Вендор не несёт ответственности и не возмещает никакой ущерб, причинённый Пользователю или третьим лицам в результате использования и (или) невозможности использования ПО и (или) информации, содержащейся в результатах работы ПО, а также программного обеспечения третьих лиц. Данное правило в части невозможности использования ПО не применяется к тем случаям, когда такая невозможность использования ПО произошла по вине Вендора.

12.2. При предоставлении Технической поддержки ПО Вендор не несёт ответственности за установленную и настроенную систему, а также за техническое состояние оборудования Пользователя.

12.3. Вендор не несёт ответственности за:

12.3.1. за какие-либо прямые или косвенные последствия какого-либо использования или невозможности использования ПО и (или) убытки и (или) имущественные потери, причинённые Пользователю и (или) иным лицам в результате какого-либо использования, неиспользования или невозможности использования ПО или отдельных Компонентов ПО и (или) функций, в том числе из-за возможных ошибок или сбоев в его работе (в том числе, но не ограничиваясь: реальный ущерб, упущенная выгода, имущественные потери, связанные с недополученной прибылью, временным или постоянным полным или частичным прекращением или прерыванием коммерческой или производственной деятельности, утратой данных и информации, ухудшения деловой репутации);

12.3.2. нарушение условий Положения в случае предоставления Пользователем недостоверной и (или) неполной информации, предоставленной и (или) запрошенной Вендором при поступлении или во время работы по Запросу;

12.3.3. недостатки и уязвимости в ПО вследствие неустановки Пользователем доступных Обновлений ПО, содержащих необходимые исправления;

12.3.4. последствия, вызванные неприменением Пользователем Поддерживаемых версий ПО;

12.3.5. невозможность оказания услуг ТП Пользователю по причинам, не зависящим от Вендора, а именно, невозможность получения доступа в сеть «Интернет», сбои оборудования или программного обеспечения со стороны Пользователя, сбои в работе служб e-mail рассылки, в том числе при попадании писем в папку «Спам»;

12.3.6. невыполнение Пользователем требований Документации на ПО и (или) рекомендаций Вендора по причинам, не зависящим от Вендора.

12.3.7. отказы ПО, связанные с работой Программно-аппаратного комплекса Пользователя, его Прикладного программного обеспечения.

12.4. Вендор не несёт ответственности и не возмещает никакой ущерб, возникший у Пользователя в случае прекращения предоставления Технической поддержки ПО (истечение срока Сертификата, прекращение Договора ТП по любым основаниям).

12.5. Вся охраняемая законом информация, содержащаяся в информационной системе, информационно-телекоммуникационной сети, автоматизированных системах управления Пользователя, не будет доступной для Вендора в процессе отработки Запроса. Обнаружение Вендором возможности получения доступа к охраняемой законом информации, не является неправомерным, и Пользователь не будет иметь каких-либо претензий к Вендору при наступлении данного обстоятельства. Пользователь обязан самостоятельно обеспечить защиту охраняемой законом информации в процессе отработки Вендором Запроса.

12.6. Пользователь подтверждает, что физическое лицо, совершающее действия по регистрации и использованию учётной записи Пользователя на Портале, а также обращающееся к Вендору и (или) его Партнёру по вопросам ТП, имеет достаточные полномочия для совершения таких действий. Пользователь подтверждает, что предоставляемая им в ходе оказания Вендором и (или) его Партнёром услуг по Технической поддержке ПО информация является полной и достоверной. Указанные в настоящем пункте заверения являются заверениями об обстоятельствах в значении, предусмотренном ст. 431.2. ГК РФ.

12.7. Ни одна из сторон не несёт ответственности перед другой стороной за невыполнение обязательств, вызванных обстоятельствами непреодолимой силы.

13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

13.1. В целях предотвращения нарушения целостности ПО запрещается использование внешних сторонних репозиториев Операционных систем и систем виртуализации.

13.2. Сбор предложений по доработке функционала и интерфейса ПО производится через Портал. Оценка необходимости доработки функционала и сроков реализации предложений остаётся прерогативой Вендора ПО. В случае принятия решения о реализации предложений доработка ПО производится в соответствии с общим планом разработки ПО в последующих Обновлениях ПО. При принятии предложений к реализации Вендор может уведомить Пользователя о планах добавления функционала в будущем Обновлении ПО и планируемых сроков его выпуска.

13.3. СТП не осуществляет проверку наличия у Пользователя прав на использование Стороннего ПО. При использовании Пользователем Стороннего ПО без соответствующей лицензии риск наступления негативных последствий несёт Пользователь.