

Положение о технической поддержке «ОТР Интеграция»

Положение о технической поддержке программных продуктов «OTRi.DI», «OTRiSet» и «OTRi.DG»

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение регулирует порядок оказания услуги по технической поддержке программных продуктов «OTRi.DI» (программное обеспечение для создания и мониторинга процессов загрузки данных), «OTRiSet» (аналитический BI-инструмент) и «OTRi.DG» (программное обеспечение для управления метаданными и реализации процессов контроля качества данных) (далее - Услуги).

1.2 Услуги оказываются на основании сертификата, предоставляющего его владельцу (далее – Пользователь) в течение периода, указанного в сертификате, право на получение Услуги в отношении указанного в нем программного продукта (далее – Продукт), типа лицензии, количества установок (далее – Сертификат).

1.3 Услуги оказываются в соответствии с настоящим Положением, а также договором, заключенным между ООО "ОТР Интеграция" (далее – Исполнитель) и Пользователем. В случае расхождений условий оказания Услуги по Положению и договором, применяются положения договора.

1.4 Получателем Услуги может быть партнер Исполнителя при условии действующего партнерского соглашения, заключенного между Исполнителем и партнером.

2. Прием и регистрация обращений

2.1 Прием обращений на техническую поддержку (далее - Запрос) осуществляется Исполнителем посредством написания Запроса на адрес электронной почты 112@otr-i.ru. Оповещения о регистрации Запроса автоматически отправляются на электронную почту Пользователя.

2.2 Степень критичности определяется Пользователем при формировании Запроса. Первоначально присвоенная степень критичности может быть изменена Исполнителем в процессе работы над обращением.

Степени критичности	Описание последствий	Время реакции*
Блокирующая	Проблема с Продуктом, влияющая на непрерывность ведения бизнес-процессов Пользователя посредством прерывания работоспособности Продукта или вызывающая потерю данных, установку стандартных настроек в небезопасный режим или возникновение других проблем с безопасностью данных. Решение при этом отсутствует.	8 рабочих часа
Высокая	Проблема, вызывающая воздействие на функциональность Продукта, но не приводящая к повреждению/потере данных или прерыванию работоспособности Продукта. Продукт частично выведен из строя, однако непрерывность основных бизнес-процессов Пользователя не нарушается. Временное решение отсутствует.	12 рабочих часов
Средняя	Проблема, не оказывающая существенного влияния на работоспособность Продукта и на бизнес-процессы Пользователя.	24 рабочих часа
Низкая	Другие некритичные Запросы, не упомянутые выше.	36 рабочих часов

**Время реакции - временной период, в течение которого Запрос может находиться на стороне Исполнителя. Отсчет времени начинается с момента уведомления Пользователя о регистрации Запроса, полученного посредством электронной почты, либо с момента получения необходимой для решения задачи дополнительной информации и завершения загрузки предоставленных данных. В течение этого временного периода Исполнитель гарантированно возьмет Запрос в работу и предоставит ответ, либо запросит уточняющую информацию, необходимую для решения задачи, указанной в Запросе.*

3. Обработка обращений

3.1 Обработка Запросов производится по рабочим дням с 09:00 до 18:00 по МСК.

3.2 В Запросе должны быть точно и детализировано сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описываться проблемы, требующие решения. В зависимости от типа, критичности и сложности проблемы, Запрос может включать в себя дополнительную информацию:

- Объект системы, в котором выявлена описываемая ситуация (например, отчёт или диаграмма BI, процесс загрузки данных ETL, контроль качества и т.п.);
- Параметры настройки ПО при появлении ошибки;
- Дату и время возникновения ошибки;
- Описание сценария, при котором воспроизводится ошибка;
- Периодичность возникновения ситуации (если уместно), описанной в Заявке;
- Указание, под какой учётной записью возникает ошибка;
- Скриншоты, отображающие суть ошибки.

При решении задачи Исполнителем может быть запрошена недостающая информация. Запрос принимается Исполнителем в работу после предоставления всей необходимой информации для ее решения, а также при необходимости Исполнителем запрашивается дополнительная информация.

3.3 Исполнитель вправе отклонить Запрос:

- В случае его несоответствия уровню технической поддержки, указанному в Сертификате;
- Если Пользователь не имеет возможности или отказывается предоставить информацию для работы над Запросом.

3.4 Если в ходе работы над Запросом появляются задачи, выходящие за его рамки, а также когда поступает Запрос с описанием нескольких задач, Исполнитель может выделить и оформить их отдельными Запросами с разными степенями критичности.

3.5 Без времени реакции обрабатываются Запросы, содержащие:

- задачи на разработку инструкций, выходящих за рамки Документации;
- предложения по развитию функциональных возможностей Продукта;
- пожелания по улучшению эргономики интерфейсов его компонентов с конфигурациями, не описанными в Документации.

Данные Запросы после подтверждения и сбора необходимой информации передаются профильной команде в рамках развития Продукта. При этом

пользователь оповещается по мере поступления информации от профильных команд Исполнителя по таким Запросам или по готовности задачи.

3.6 Запросы, содержащие сообщения об уязвимостях Продукта, обрабатываются с повышенным приоритетом.

3.7 Срок автоматического закрытия Запроса, находящегося на стороне Пользователя, по которому Пользователь не проявляет реакции, составляет 5 календарных дней с момента последнего ответа Исполнителя. Пользователь имеет право возобновить работы по закрытому Запросу в течение 3 календарных дней. По истечении данного срока Запрос будет считаться решённым без возможности его переоткрытия. При необходимости Пользователь может создать новый Запрос, связанный с исходным, следуя инструкциям из решённого Запроса.

4. Уровни Технической поддержки

В рамках Положения Исполнитель обеспечивает предоставление следующего перечня услуг в соответствии с уровнем обслуживания:

№	Услуга	Стандартный	Привилегированный
4.1	Доступ к оперативным обновлениям Продукта (обновления безопасности)	+	+
4.2	Доступ к очередным обновлениям Продукта	+	+
4.3	Возможность перехода на актуальное обновление Продукта ¹	+	+
4.4	Помощь в миграции на очередное обновление Продукта	-	+
4.5	Помощь в обновлении Продукта	-	+
4.6	Регистрация ошибок, предложений и отслеживание их статуса через Исполнителя	+	+
4.7	Консультации по установке Продукта	-	+
4.8	Консультации по настройке Продукта	-	+

№	Услуга	Стандартный	Привилегированный
4.9	Консультации по использованию и эксплуатации Продукта	+	+
4.11	Установление причин неработоспособности Продукта и выработка рекомендаций по их устранению, в т.ч. посредством выпуска обновлений	+	+
4.12	Восстановительные работы, которые могут включать: <ul style="list-style-type: none"> установление причин неработоспособности Продукта и выработка рекомендаций по их устранению участие в приготовлении реставрационного решения 	-	+
4.13	Моделирование сценариев на тестовом стенде Исполнителя при наличии технической возможности	-	+
4.14	Удаленное подключение к системе Пользователя для сбора информации, необходимой для решения Запроса**	-	+
4.15	Консультации по организации отказоустойчивой работы Продукта***	-	+
4.16	Консультации по повышению производительности Продукта***	-	+

¹ - Переход на актуальное очередное обновление Продукта (без перехода на новый Продукт, если иное не предусмотрено в отдельном договоре между Пользователем и Исполнителем или партнером Исполнителя) доступен при наличии активного сертификата на техническую поддержку.

** - Удаленное подключение к информационной системе Пользователя осуществляется после получения согласия на доступ к инфраструктуре в письменной или электронной форме. Подключение производится в рамках контекста Запроса по согласованию сторон. Дополнительно, стороны согласуют программное средство и время подключения.

**** - Не предусматривает проектирование архитектуры, инфраструктуры и внедрение Продукта.*

После окончания срока оказания Услуг по Сертификату, сопровождение Продукта осуществляется в соответствии с уровнем "начальный" (самообеспечение).

5. Общий порядок взаимодействия

5.1 Консультации по установке и настройке Продукта оказываются в рамках руководств и инструкций, размещенных в справочном центре и базе знаний, на установочном диске, лицензионном соглашении с конечным пользователем, дополнительных материалов, опубликованных на официальных ресурсах Исполнителя, и любой другой распространяемой как в печатной, так и в электронной форме информации, которая в отдельности или в совокупности с другой документацией 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 (далее - Документация) или известных решений, описанных в Документации, в которой Продукт, его компоненты и стороннее программное обеспечение взаимодействуют установленным и проверенным образом (далее - Поддерживаемые конфигурации).

5.2 Оценка необходимости и сроков реализации Предложений (по развитию Продукта) является прерогативой Исполнителя. В случае принятия решения о реализации Предложения, доработка Продукта производится в соответствии с внутренней дорожной картой, в последующих обновлениях Продукта.

5.3 В случае принятия решения о реализации Предложения, Исполнитель может уведомить Пользователя о планах доработки в ближайшем обновлении Продукта и планируемых сроках его выпуска.

5.4 В случае невозможности воспроизведения условий возникновения инцидента на стенде Исполнителя, Пользователю будет рекомендовано предоставить удаленный доступ Исполнителю к стендам с воспроизведенным сценарием.

5.5 Исполнитель осуществляет устранение уязвимостей Продукта любым из доступных для этого способов: методические указания, оперативные обновления или очередные обновления.

5.6 Консультации в отношении проектирования инфраструктуры и внедрения решений возможны по отдельному договору с Исполнителем.

5.7 В рамках Услуги не осуществляется:

5.7.1 Решение проблем настройки каналов связи;

5.7.2 Разъяснение, оценка действий третьих лиц;

5.7.3 Диагностика инцидентов информационной безопасности;

5.7.4 Разъяснение технических аспектов работы Продукта;

5.7.5 Разработка сценариев, скриптов, требующихся для автоматизации процесса;

5.7.6 Оптимизация производительности функционирования Продукта;

5.7.7 Оптимизация функционирования прикладных систем с подключенным к ним Продуктом;

5.7.8 Помощь по любым вопросам, связанным со сторонним программным обеспечением (далее ПО) и сервисам;

5.7.9 Помощь по вопросам, не описанным в Документации и Альтернативным конфигурациям (для уровня обслуживания Стандартный и ниже);

5.8 Без заключения соответствующего договора с Исполнителем не осуществляется:

5.8.1 Тестирование производительности Продукта;

5.8.2 Проверка резервной копии путем проведения тестов по восстановлению из резервной копии;

5.8.3 Проведение мероприятий по резервному копированию/восстановлению Продукта, его компонентов и накопленных данных;

5.8.4 Помощь в разработке стороннего программного обеспечения или общим вопросам программирования;

5.8.5 Администрирование Продукта и проведение своевременных регламентных работ;

5.8.6 Проектирование архитектуры, инфраструктуры и внедрение Продукта;

5.8.7 Консультации и услуги по настройке инфраструктуры.

6. Обязательства и ответственность Пользователя

6.1 Пользователь обязан:

6.1.1 Устанавливать обновления в соответствии с инструкциями, размещенными в Справочном центре или инструкциями, предоставленными специалистами Исполнителя. В случае несоблюдения инструкций, Исполнитель не несет ответственности за сбои в работе Продукта.

6.1.2. Выполнять следующие рекомендации перед применением обновлений и инструкций, предоставленных Исполнителем на функционирующей инфраструктуре:

- создать резервную копию данных или программного обеспечения, если данные удастся идентифицировать;
- в случае невозможности идентификации затронутого ПО или данных, создать резервную копию всей конфигурации;
- применить обновление или инструкции в первую очередь на тестовом контуре, полностью повторяющем тестируемый сервис.

6.1.3 Не нарушать функционирование, не создавать помехи в использовании онлайн-ресурсами Исполнителя, к которым был предоставлен доступ.

6.2 Пользователь несет ответственность:

- за резервное копирование своих данных из своей инфраструктуры в системе резервного копирования и программного обеспечения;
- за соблюдение лицензионных условий использования системного программного обеспечения, а также программного обеспечения иных разработчиков.

6.3 Пользователь не вправе уступать права требования к Исполнителю третьим лицам, вытекающие из настоящего Положения.

7. Ограничение ответственности Исполнителя

7.1 Исполнитель не несет ответственности за недостатки и уязвимости в Продукте по причине не установки Пользователем доступных обновлений Продукта, устраняющих данные недостатки.

7.2 Исполнитель не несет ответственности и не возмещает никакой ущерб, причиненный Пользователю или третьим лицам в результате использования и/или невозможности использования Продукта и/или информации, содержащейся в результатах работы Продукта, а также программного обеспечения третьих лиц. Данное правило в части невозможности использования Продукта не применяется к тем случаям, когда такая невозможность использования Продукта произошла по вине Исполнителя.

7.3 Исполнитель не несет ответственности за неоказание Услуги Пользователю по причинам, не зависящим от Исполнителя, а именно, нарушение работы Интернета, оборудования или программного обеспечения со стороны Пользователя, сбой в работе служб email-рассылки, в том числе при попадании писем Исполнителя в папку "Спам".

7.4 Исполнитель не несет ответственность за нарушение условий настоящего Положения в случае предоставления Пользователем недостоверной и/или неполной информации, предоставленной и/или запрошенной Исполнителем при поступлении или во время оказания Услуги по Запросу.

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

7.6 Ни одна из сторон не несет ответственности перед другой стороной за невыполнение обязательств, вызванное обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания сторон, которые нельзя было предвидеть или избежать.

8. Жизненный цикл Продукта

8.1 Для актуальных обновлений Продукта, находящихся в серийном производстве, предоставляется полная поддержка, включающая в себя техническую поддержку с рассмотрением Альтернативных конфигураций и Предложений, исправление ошибок.

8.2 Предыдущее обновление Продукта может ограничиваться в части Предложений. Внесенные Предложения рассматриваются для актуального и будущего обновлений.

8.3 Пользователям устаревших обновлений Продукта предоставляются известные решения описанные в Документации, существующие исправления и обновления, а также помощь в миграции на актуальное обновление с полной поддержкой.

8.4 Устаревшие версии Продуктов, используемые в Альтернативных конфигурациях, не поддерживаются.

8.5 Срок оказания поддержки не ограничен, при условии перехода на актуальное обновление.

Набор Услуг зависит от фазы жизненного цикла Продукта и может быть ограничен в соответствии с таблицей:

Очередное обновление Продукта	Устранение уязвимостей	Устранение ошибок	Предложения	Консультации по работоспособности Продукта в Альтернативных конфигурациях	Консультации по работоспособности и Поддерживаемых Продукта в Поддерживаемых конфигурациях
Актуальное	+	+	+	+	+
Предыдущее	+	+	-	+	+
Устаревшее	-	-	-	-	+

9. Прочие условия

9.1 Исполнитель вправе в любое время вносить изменения в Положение. Актуальная версия Положения доступна на официальном сайте Исполнителя <https://otr-i.ru> в разделе «Наши продукты».

9.2 Пользователь обязуется регулярно осуществлять проверку наличия изменений в Положении, размещенном на официальном сайте Исполнителя <https://otr-i.ru> в разделе «Наши продукты». Пользователь не вправе ссылаться на отсутствие информированности о внесении таких изменений.

9.3 В случае, если Пользователь предоставляет данные о юридическом лице, Пользователь подтверждает, что имеет для этого достаточно полномочий, а предоставляемая Пользователем информация является полной и достоверной.